



MASTER 2 professionnel

COMMUNICATION ET MÉDIATION D'ENTREPRISE

Management des conflits et crises



Une formation tournée vers un métier en développement : la médiation d'entreprise

Ce Master 2* s'intègre à la réforme LMD. Il s'adresse :

- aux professionnels en formation continue
- aux étudiants français ou étrangers de niveau Bac+4.

... OBJECTIFS

Apporter à l'entreprise (ou aux institutions et grandes associations) un ensemble de compétences efficaces en communication, négociation, médiation et droit pour **prévenir et maîtriser la gestion des risques, conflits et crises.**

Savoir associer au droit :

- **La médiation**, forme spécifique privilégiée de résolution amiable et durable, dans les relations sociales et inter-entreprises.
- **La communication** : essentielle à la qualité des relations humaines et à l'entente entre partenaires sur leurs intérêts respectifs et communs
- **La négociation** : pour anticiper ou régler les affrontements individuels ou collectifs.

... PÉDAGOGIE

Comment prévenir les conflits et traiter les situations de crise ?

Entreprises et organisations sont exposées à des dysfonctionnements et crises liés :

- à leurs relations internes (effectifs, diversité des cultures, restructurations, croissance ...) ;
- à leurs relations externes (fournisseurs, clients, partenaires, prestataires, ...) ;
- à leur contexte (concurrence, contrôles, conjoncture, nouvelles lois ...).

Une formation fondée sur la pratique et l'ouverture au monde professionnel

La formation a pour partenaires de grandes entreprises, fédérations et institutions. Elle donne la première place aux situations réelles, et aux intervenants professionnels en activité dans le monde de l'entreprise :

- analyse et mise au point des instruments de prévention, d'alerte et de veille ;
- étude des outils juridiques du conflit et de la transaction (droit social et droit des affaires) ;
- maîtrise de tous les moyens modernes de communication interne et externe ;
- maîtrise de la communication de crise ;
- gestion d'entreprise pendant et après conflit : « l'économie de crise » sur les plans humain, juridique, économique et en termes d'image.

Une formation centrée sur les techniques de médiation et de communication

- Dépasser les oppositions binaires et les techniques frontales de négociation ;
- Intégrer le conflit comme une composante efficace dans la dynamique des entreprises ;
- Intégrer la communication comme acteur à part entière de toute négociation ;
- Privilégier une approche éthique efficace prenant en compte les valeurs de l'autre ;
- Intégrer le rôle spécifique de la médiation, en vue d'accords viables, fiables et durables.

INSTITUT DE FORMATION À LA MÉDIATION ET À LA NÉGOCIATION (IFOMENE)

Stephen Bensimon
... Directeur

Raynald de Choiseul
... Directeur pédagogique

Alain Laraby
Laurence Villeneuve
... Coordinateurs

Claire Moulin
... Assistante pédagogique
01 44 39 52 18
ifomene@icp.fr

Services aux étudiants

Orientation
p.tessier@icp.fr
01 44 39 55 30
Échanges internationaux
international@icp.fr
01 44 39 84 63
Jobs et Logements
jobsetlogements@icp.fr
01 44 39 60 24
Information, documentation
contact@icp.fr
01 44 39 52 52

www.icp.fr

Rendez-vous annuels

... PORTES OUVERTES
Samedi 20 mars 2010

... FÊTE DE LA MÉDIATION
Samedi 12 juin 2010

Le Master est classé parmi les dix meilleures formations françaises en communication dans le classement SMBG des Meilleurs Masters 2008.

* Diplôme propre de l'Institut Catholique de Paris

... PARTENARIATS

Le Master est organisé en partenariat avec le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris près la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris (CMAP-CCIP).

L'ESSEC est associé aux travaux du Master avec son Institut de Recherche et d'Enseignement sur la Négociation en Europe (IRENE).

Nos universités américaines partenaires, Hamline (Saint-Paul, Min.), Cardozo (New York), Moritz (Ohio) organisent avec nous des cours et l'épreuve finale de négociation internationale (en anglais et par équipes).

Des acteurs majeurs du monde de l'entreprise, de grandes fédérations professionnelles, et des acteurs du monde syndical apportent leur concours à notre Master.

... PRÉPARATION AU STAGE ET A L'EMPLOI

La direction du Master 2 apporte à chacun(e) un soutien actif dans la recherche de son stage, puis de son emploi :

- aide à la formulation d'un projet professionnel individualisé et à sa mise en œuvre pratique (CV, lettre de motivation, ciblage des candidatures spontanées...);
- conseils personnalisés ;
- suivi des étudiant(e)s durant leurs stages en entreprise et invitation des responsables d'entreprise à la soutenance du rapport de stage.

Le stage en entreprise est obligatoire car il concrétise l'orientation du diplôme vers la pratique professionnelle. Il est d'une durée de 6 mois (ou deux stages de 3 mois sur dérogation). Cette durée favorise une véritable insertion professionnelle.

L'étudiant(e) est chargé(e) de trouver l'entreprise qui l'accueillera, mais la recherche est effectuée avec le soutien de l'équipe pédagogique à partir du cursus et des objectifs de chacun(e).

Les stages ont lieu auprès d'Ambassades, Air France, de banques, cabinets d'avocats, cabinets de consultants en prévention de crise, Centre Georges Pompidou, Chronopost, Carrefour, Croix Rouge Française, des ministères, RATP, Solidarité Laïque, ...

... VALIDATION DES ÉTUDES

• Assiduité, ponctualité, interactivité (présence obligatoire, toute absence doit être justifiée).

• Contrôle continu des cours, cas pratiques (travaux personnels et en équipe), ateliers et épreuves écrites.

• Épreuve en équipe (menée en français et/ou anglais) à partir d'un dossier à négocier selon les trois approches : humaine, juridique et de communication (évaluation des qualités personnelles et du travail).

• Mémoire de stage avec soutenance devant un jury professionnel.

... INSERTION PROFESSIONNELLE DES DIPLÔMÉS

Le caractère professionnel du Master 2, et le stage de longue durée, facilitent le placement des jeunes diplômés et la réorientation positive des professionnels.

Débouchés

Les débouchés du Master se situent en majorité dans les milieux économiques (entreprises, sociétés de conseil, organisations professionnelles), et les milieux associatifs. Ils s'exercent prioritairement dans les fonctions de communication, médiation, formation, relations humaines, mais aussi commerce et finance...

Insertion professionnelle des trois premières promotions du Master :

• 65 % des étudiants sont en activité professionnelle.

• 15 % des étudiants poursuivent des études.

• 20 % des étudiants sont en stage à l'étranger ou en recherche d'emploi.



MASTER 2

COMMUNICATION ET MÉDIATION D'ENTREPRISE

Management des conflits et crises

PROGRAMME DES ENSEIGNEMENTS DU MASTER 2

ENSEIGNEMENTS - SEMESTRE 1	392* HEURES DONT 280 HEURES DE COURS	HEURES DE COURS	ECTS
ENSEIGNEMENTS FONDAMENTAUX		176h	20
DIMENSIONS ÉTHIQUES ET PHILOSOPHIQUES DE LA MÉDIATION ET DE LA NÉGOCIATION D'ENTREPRISE L'importance des valeurs à l'œuvre dans nos sociétés : un état de droit fondé sur le respect de l'autre, mais une culture d'affrontement. L'art d'accepter la légitimité saine des divergences et des conflits. Études des discriminations. <i>Approches philosophiques et éthiques permettant le dépassement des conflits et crises</i>		28h	4
MÉTHODES DE LA MÉDIATION EN ENTREPRISE La médiation : le plus moderne des outils de prévention et de gestion des conflits internes et externes d'entreprise. Spécificités du rôle d'un tiers neutre, indépendant, confidentiel pour faciliter une entente. <i>Principes, méthodes et pratique de la médiation</i>		32 h	4
DIMENSIONS PSYCHO-SOCIOLOGIQUES DE LA MÉDIATION ET DE LA NÉGOCIATION DANS LES ENTREPRISES Modèles et approches anglo-américains. Le contexte psycho-sociologique spécifique des entreprises européennes. Travail sur les modes de représentation et d'intermédiation syndicales. <i>Approche de la complexité par l'analyse systémique et par l'analyse transactionnelle</i>		28h	4
LES MODÈLES ÉCONOMIQUES APPLICABLES EN PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS ET CRISES Comprendre l'impact d'un conflit sur la vie de l'entreprise : comment maintenir l'activité et l'image pendant et après la crise. Analyse des problématiques de réorganisation et de restructuration. <i>Approche en théorie des jeux et en analyse des risques</i>		28h	2
THÉORIES ET MÉTHODES DE LA COMMUNICATION MODERNE D'ENTREPRISE Connaître les règles et pratiques de communication interne et externe, lobbying et communication de crise. Comprendre l'importance décisive de la communication à tous les stades d'un conflit. <i>Approche interculturelle de la diversité des acteurs d'entreprise</i>		32h	4
LE DROIT DE LA MÉDIATION ET DE LA NÉGOCIATION D'ENTREPRISE Présentation des procédures judiciaires, commerciales, prud'homales et arbitrales et des processus non juridictionnels, de leur statut juridique et leur valeur pratique pour l'entreprise : expertise, négociation, transaction et médiation. <i>Approche juridique pratique</i>		28h	2
ÉTUDES DE CAS ET MAÎTRISE DE LA PRATIQUE		104h	10
<i>Cas traités sous la direction de professionnels ayant une compétence directe et portant sur des situations concrètes d'entreprise. Ces cas sont traités en équipe de travail, par demi-journées ou journées, sous forme de mise en situation, et pour certains en anglais.</i>			
TECHNIQUES D'ORGANISATION, DE VEILLE ET DE PRÉVENTION DES CONFLITS ET CRISES Confrontés à des situations réelles, mettre en place prévention juridique et économique. Communication de crise : anticipation, concertation et cohérence des messages. MÉTHODE DE TRAVAIL EN ÉQUIPE, TEAM BUILDING Développer des capacités relationnelles et opérationnelles pour construire une efficacité collective. Former des équipes préparées aux risques de conflit			2
MÉTHODES ET TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET DE NÉGOCIATION Travail sur des cas de mise en place d'outils adaptés; analyse des modes de fonctionnement favorisant échecs ou succès dans les négociations nationales et internationales (aspects interculturels). RHÉTORIQUE PRATIQUE ET TECHNIQUE DE SYNTHÈSE, RAPPORTS, CV Écriture et expression orale efficaces, réactivité, pertinence, plan, clarté, conviction, rigueur			4
PRATIQUES DE RÉOLUTION DE CONFLITS ET CRISES PAR LA MÉDIATION ET LA NÉGOCIATION Éviter ou quitter le contentieux pour mettre en œuvre efficacement des approches non juridictionnelles. Appréhender les systèmes et les méthodes de management social. Comités de pilotage et stratégies pratiques de négociation.			2
ANGLAIS DES AFFAIRES ET DE LA COMMUNICATION Perfectionnement et actualisation permettant une communication optimale en entreprise.			2
TOTAL SEMESTRE 1		280h	30
STAGE PROFESSIONNEL DE 6 MOIS ET MÉMOIRE - SEMESTRE 2			
Mémoire de stage et soutenance			
TOTAL SEMESTRE 2			30
TOTAL ECTS MASTER 2			60

*Travaux de recherche et préparatifs

Exemple de programme, susceptible de modification



MASTER 2 professionnel

COMMUNICATION ET MÉDIATION D'ENTREPRISE

Management des conflits et crises

INSTITUT DE FORMATION À LA MÉDIATION ET À LA NÉGO- CIATION (IFOMENE)

Institut Catholique
de Paris

IFOMENE

Institut de Formation
à la Médiation
et à la Négociation
21, rue d'Assas
75270 Paris cedex 06
01 44 39 52 18
ifomene@icp.fr
www.icp.fr

Établissement privé
d'enseignement supérieur
Association reconnue
d'utilité publique

CONDITIONS D'ADMISSION

Le Master 2 professionnel de Communication et Médiation d'entreprise, Management des conflits et crises, accueille des candidats de toutes les origines. Chaque promotion rassemble des personnes disposant déjà d'une expérience professionnelle significative, des étudiants de niveau Bac+4/M1, ainsi que des étudiants ou professionnels étrangers de niveau équivalent, sur titres et cursus. Cette diversité garantit, à l'intérieur des promotions, un bon équilibre du travail de groupe et un enrichissement mutuel.

RECRUTEMENT EN EXTERNE

- Professionnels ayant plusieurs années d'expérience (fonctions RH, communication, commerce, juridique, ...), en réorientation de carrière ou en élargissement de compétence.
- Étudiants français et étrangers titulaires d'un Master 1 (ou Maîtrise) ou titres reconnus pour équivalents avec, de préférence, une expérience en entreprise ou étudiants ERASMUS.
- 20% des étudiants des premières promotions sont de nationalités étrangères.

MODALITÉS D'ADMISSION

- Admission en M2 sur dossier et entretien.
- Dossier de candidature à retirer au secrétariat de l'Institut de la Formation à la Médiation et à la Négociation (IFOMENE) ou à télécharger sur le site www.icp.fr/ifomene
- Dépôt des dossiers au plus tard en juillet ;
- Entretiens avec la direction du Master : mars à fin juillet et septembre ;
- Pour les professionnels, une note de synthèse et réflexion sur leur expérience d'entreprise est demandée.

TARIFS D'INSCRIPTION 2009/2010 ET FINANCEMENT DES ÉTUDES

L'Institut Catholique de Paris propose un tarif normal pour les étudiants en formation initiale et un tarif formation continue pour les cadres d'entreprise et le cas échéant un tarif d'inscription modulé en fonction des moyens financiers des étudiants et/ou de leur famille.

FORMATION INITIALE	M1	M2
• Tarif normal	3 296 €	4 850 €
• Tarif réduit	2 884 €	4 850 €
FORMATION CONTINUE	4 944 €	7 275 €

Les tarifs comprennent les frais d'inscription, de bibliothèque et les frais de dossiers. Ils ne comprennent pas la cotisation à la sécurité sociale.

Pour tout renseignement complémentaire, contacter l'IFOMENE :
Tel 01 44 39 52 18 / 04 • Fax 01 44 39 52 87 • ifomene@icp.fr,
ou par courrier à IFOMENE, ICP 21 rue d'Assas 75270 Paris cedex 06
Site Internet : www.icp.fr/ifomene

Des conditions de paiements échelonnés peuvent être proposées.
L'ICP est habilité à recevoir des boursiers nationaux de premier et second cycle (voir conditions avec le CROUS).
L'Institut Catholique de Paris a passé des accords avec des partenaires financiers pour proposer aux étudiants des prêts à des conditions adaptées (taux réduits et sans caution)