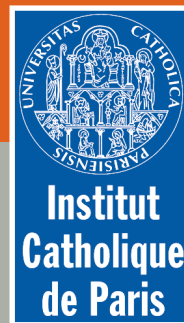




MASTER 2 professionnel

COMMUNICATION ET MÉDIATION D'ENTREPRISE

Management et prévention des conflits et crises



Cette formation de la Faculté de Sciences Sociales et Economiques (FASSE) est tournée vers un métier en développement : la médiation d'entreprise.

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

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

OBJECTIFS

• Apporter à l'entreprise (ou aux institutions et grandes associations) un ensemble de 4 compétences efficaces pour **prévenir et maîtriser la gestion des risques, conflits et crises.**

• **La communication** : essentielle à la qualité des relations humaines et à l'entente entre partenaires sur leurs intérêts respectifs et communs.

• **La médiation**, forme spécifique privilégiée de résolution amiable et durable, dans les relations sociales et inter-entreprises.

• **Le droit** qui encadre le droit du travail, le droit des contrats et le contentieux des entreprises.

• **La négociation collaborative** : pour anticiper ou régler les affrontements individuels ou collectifs.

Quelle que soit leur « spécialité » d'origine, nos diplômés apportent ainsi une valeur ajoutée aux entreprises.

PÉDAGOGIE

Comment prévenir les conflits et traiter les situations de crise ?

Le Master rassemble une vingtaine d'étudiant(e)s et professionnels en activité ou réorientation. Un quart sont des étrangers de tous les continents.

Ils vivent une pédagogie interactive et interdisciplinaire avec un suivi personnel continu des responsables du Master.

Ils abordent toutes les réalités difficiles et complexes : nouvelles directions ou stratégies, restructurations, conflits individuels et collectifs, prévention et veille, relations clients, partenaires, prestataires, diversité

culturelle, construction de relations positives, humaines et éthiques, questions de diversité et d'universalité.

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

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 des 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 et apprendre à le résoudre en groupe ;

• Intégrer la communication comme acteur à part entière de toute négociation ;

• Développer l'écoute active pour mieux appréhender les attentes de l'autre ;

• Privilégier une approche éthique efficace prenant en compte les valeurs de l'autre et l'interculturalité ;

• Intégrer le rôle spécifique de la médiation, en vue d'accords viables, fiables et durables.

FACULTÉ DE SCIENCES SOCIALES ET ÉCONOMIQUES (FASSE)

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

Stephen Bensimon
Raynald de Choiseul
→ Directeurs

Raynald de Choiseul
→ Responsable du Master

Laurence Villeneuve
→ Coordinatrice du Master

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

Services aux étudiants

Orientation
Pascale Tessier
p.tessier@icp.fr
01 44 39 55 30

Échanges internationaux
Claire Bisiaux
international@icp.fr
01 44 39 84 63

Jobs et Logements
Gisèle Auger
jobsetlogements@icp.fr
01 44 39 60 24

Information, documentation
Catherine Guillot
contact@icp.fr
01 44 39 52 52

www.icp.fr

Rendez-vous

→ FÊTE DE LA MÉDIATION
samedi 18 juin 2011

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

* Diplôme canonique reconnu par le Saint-Siège, signataire des accords de Bologne (LMD)

❖ 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 partenaires universitaires américains, dont Hamline (Saint-Paul, Min.), sont classés dans les 5 meilleurs départements en négociation/médiation (ADR) aux USA. Ils 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 suit personnellement chaque participant(e) et apporte à chacun(e) un soutien actif dans la recherche de son stage ou 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 de grandes entreprises françaises ou étrangères, d'Ambassades, de banques, cabinets d'avocats, cabinets de consultants en prévention de crise. Par exemple: Air France, Centre Georges Pompidou, Chronopost, Carrefour, Croix Rouge Française, des ministères, RATP, Solidarité Laïque, Natixis, Société Générale, Publicis Consultants, Sanofi Aventis, Mozaik RH, hôpitaux...

❖ 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.
- Des épreuves proposées :
 - Concours de négociation de l'International Chamber of Commerce ICC avec une cinquantaine d'universités internationales,
 - Hamline University (USA), en équipe (menée en anglais et/ou français) à partir d'un dossier ou cas à négocier selon les trois approches : humaine, juridique et de communication internationale (évaluation des qualités personnelles et du travail).
 - CMAP.
- Mémoire de stage ou de recherche 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 professionnels

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

Insertion professionnelle des quatre dernières promotions du Master :

- 75 % des étudiants sont en activité professionnelle.
- 5 % des étudiants poursuivent des études de haut niveau.
- 20 % des étudiants sont en stage à l'étranger ou en recherche d'emploi.



MASTER 2

COMMUNICATION ET MÉDIATION D'ENTREPRISE

Management et prévention 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		172h	20
DIMENSIONS ÉTHIQUES ET PHILOSOPHIQUES DES MÉDIATIONS ET NÉGOCIATIONS 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. Lutttes contre les discriminations Approches philosophiques et éthiques permettant le dépassement des conflits et crises		28h	4
LES MÉTHODES DE COMMUNICATION D'ENTREPRISE Connaître les règles et pratiques de communication interne et externe, du lobbying et de la communication de crise Comprendre l'importance décisive de la communication à tous les stades d'un conflit et ses enjeux Approche interculturelle de la diversité des acteurs et des cibles des entreprises		34 h	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 Principes, méthodes et pratique de la médiation		34h	4
LES MODÈLES ÉCONOMIQUES DE PRÉVENTION ET DE 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 Approche en théorie des jeux, en analyse des risques et en planification		24h	2
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 Approche juridique pratique		28h	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 Approche de la complexité par l'analyse systémique, par l'analyse transactionnelle et par des processus participatifs		24h	2
ÉTUDES DE CAS ET MAÎTRISE DE LA PRATIQUE		108h	10
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.			
TECHNIQUES D'ORGANISATION, DE VEILLE ET DE PRÉVENTION DES CONFLITS ET CRISES Confrontés à des situations réelles, mettre en place prévention juridique, économique et sociale Communication de crise : anticipation, concertation, cohérence des messages et planification MÉTHODES 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 et à la gestion de projets			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. Rédaction de CV et techniques d'entretien			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 Accueil des niveaux différents Participation à des cours et compétitions d'équipes en anglais			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 et prévention des conflits et crises

INSTITUT DE FORMATION À LA MÉDIATION ET À LA NÉGOCIATION (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 / 52 04
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 et prévention 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.
- 25% 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 le 31 juillet (exceptionnellement en septembre sur dérogation) ;
- 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 2011/2012 ET FINANCEMENT DES ÉTUDES

L'Institut Catholique de Paris propose 2 tarifs modulés en fonction des ressources de l'étudiant et/ou de sa famille et un tarif formation continue pour les cadres d'entreprises.

	Tarif A	Tarif B	Tarif C	Formation continue
Master 2	5 050 €	5 050 €	5 460 €	7 575 €

TARIF A Boursiers d'Etat - Familles dont le dernier revenu imposable est \leq à 10 000 € par part dans la limite de 3,5 parts, ou \leq à 12 000 € pour 4 parts ou plus.

TARIF B Étudiants étrangers - Familles dont le dernier revenu imposable est $>$ à 10 000 € par part dans la limite de 3,5 parts ou $>$ à 12 000 € pour 4 parts ou plus, mais est \leq à 20 000 € par part.

TARIF C Familles dont le dernier revenu imposable est $>$ à 20 000 € par part.

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 les étudiants de moins de 28 ans.

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 (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)