





## Edito

Qualité de vie au travail, risques psychosociaux, accueil de la diversité, harcèlement et discrimination, dialogue social, performances, norme ISO 26000...: des problématiques et enjeux majeurs pour tous.

Tensions et difficultés relationnelles dans le monde du travail sont aujourd'hui accentuées par un contexte économique complexe et par une mise en question du sens comme de l'organisation du travail.

La Médiation est un processus structuré par lequel un tiers formé, le médiateur, aide deux ou plusieurs parties à rétablir communication et dialogue, prévenir un conflit ou s'accorder sur des solutions amiables.

Managers et responsables y trouvent un moyen efficace privilégié pour prévenir et accueillir les difficultés relationnelles et pour les accompagner et orienter vers une résolution positive et durable.

## Programme

Vous trouverez ci-dessous le détail de chaque journée de formation.

### **Dynamique de la Médiation, l'art de l'autre :**

Concept, esprit, efficacité. Philosophie et finalités, avantage et limites. La médiation en relations avec d'autres approches pertinentes : procès, négociation raisonnée, arbitrage, conciliation (exercice et cas pratiques)

### **Performance du processus de médiation.**

Approche et choix de gestion et de mode de règlement : Les conflits individuels en entreprise. Pratique et méthodes de la médiation. Un cadre structuré, une posture de médiateur. (exercices et cas pratiques)

### **Les outils d'une communication efficace :**

Il ne suffit pas de s'écouter pour se comprendre ; il ne suffit pas de parler pour être entendu ; il ne suffit pas d'avoir raison pour vaincre et convaincre (exercice et cas pratiques)

### **Comment créer la confiance dans un climat conflictuel ? Établir les bases d'un dialogue vrai et efficace ?**

Comprendre ce qu'est l'intelligence émotionnelle, la mettre au service de l'écoute, de la reformulation, du questionnement, de l'analyse. Partage d'expériences, exercices et cas pratique.

### **Le respect des droits fondamentaux :**

La médiation dans l'approche et la gestion du droit de la discrimination et de la diversité : égalité hommes-femmes, handicap et santé, signes religieux, activités syndicales et autres critères. Cas pratique et analyse réflexive. Un droit de la médiation à prendre en compte.

### **Prévention et gestion des relations sociales, la démocratie sociale.**

La crise devenue un mode de communication rééquilibre ou déséquilibre les termes de l'échange social et économique. Anticiper et gérer les risques psychosociaux.

### **La médiation comme mode de régulation sociale collective.**

L'appréhension de la gestion des relations sociales et des conflits collectifs. La gestion du risque par la régulation sociale et les négociations sociales, les fonctions et l'importance du dialogue social. Cas pratique.

### **Les fonctions et le sens du travail.**

La conduite et la gestion du changement, l'accompagnement nécessaire.

### **La médiation en entreprise :**

La prise en compte de situations collectives et individuelles. L'outil systémique : une approche globale. (cas pratique de médiation) - Synthèse

## Les intervenants



**Isabelle Aoustin-Herce**

Médiateur entre entreprises, et internes aux entreprises, médiations conventionnelles et judiciaires auprès du TGI de Nanterre et de la Cour d'Appel de Paris, Enseignante à Dauphine, à l'EFB, à l'IFOMENE (ICP) en médiation (DU 2 et

Master), membre de l'équipe pédagogique de l'IFOMENE et formateur en entreprise.

Ancien directeur juridique et RH de grandes entreprises, Diplômée de l'IFOMENE, et de Sciences Po Paris.

Médiateur du CMAP. Membre de l'ANM, du Réseau de Médiateurs d'Entreprise, et Présidente de l'Association de Médiation et de Résolution de Conflits



**Stéphen Bensimon**

Philosophe, normalien, Directeur et Directeur pédagogique de l'Institut de Formation à la Médiation et à la Négociation (IFOMENE) de l'Institut Catholique de Paris (ICP). Responsable d'enseignements en Plaidoirie, Rhétorique, Négociation et

Médiation à IFOMENE, et Sciences Po Paris, direction de la formation continue. Co-auteur d'Art et techniques de la médiation. Médiateur (AME / FNCM).



**Catherine EMMANUEL**

Médiatrice en entreprise au sein du Centre altaDialog Médiation, Chargée de cours en Faculté. Diplômée d'un Master 1 en Sciences sociales, d'un Master 2 de Médiation dans les Organisations, du Diplôme d'Etat de Médiation Familiale,

Maître Praticien en PNL et Expert certifiée en Négociation (Essec / Irénée). Membre de l'équipe pédagogique de l'IFOMENE (Université ICP), enseignante notamment au sein du Diplôme Universitaire de Médiateur et Master 2.



**Geneviève LEFEBVRE**

Médiatrice DU (Ifomène) – Entreprises (TPE/PME), médiation de projets (cohabitat), médiations préventives, médiations familiales.

Grande Expérience de Psychothérapeute formée aux EU (approche émotions et psychocorporelle). Chargée de cours à l'Ifomène en DU1, DU2 et DEMF.

Co-auteure avec Marthe Marandola de 4 essais : « L'Intimité » (Prix Osiris) ; « Le Déclat Libérateur » « Cohabiter pour vivre mieux » « L'intelligence collective en comédiation ».



**Pierre Maclouf**

Sociologue, chargé de mission au ministère des Affaires sociales, maître de conférences à l'université de Paris-I Panthéon-Sorbonne (responsable des enseignements de sociologie du travail au département de droit social). Membre participant du Programme

Quart Monde - Université.

Maître de conférences hors classe à l'université Paris-Dauphine (enseignant de théorie des organisations au magistère de sciences de gestion et responsable des enseignements de Grands enjeux contemporains)

Diplômé de l'Institut catholique de Paris, et de Sciences-po Paris, maîtrise en droit public, docteur en sociologie.



**Shabname MERALLI – BALLOU MONNOT**

Avocat - Médiateur auprès de la Cour d'Appel de Paris & Cour d'Appel de Versailles. Enseignante en médiation dans les contextes de discrimination et de diversité, et en gestion de conflits à l'Université Paris-Dauphine et à l'Institut Catholique de Paris. DESS Droit des

Affaires, Diplôme de juriste conseil d'Entreprise. Diplômée pratiques de médiation : CNAM de Paris, Master de médiation l'Université Kurt Bosch Suisse, Diplôme d'Etat de médiation familiale de l'Ifomène.



**Jean-Nicolas MOREAU**

Directeur Fondateur, Res-EuroConseil Intervient depuis une vingtaine d'années comme consultant et formateur dans deux domaines principaux :

- La régulation sociale, les stratégies sociales, l'interface sociale du changement, les relations sociales, l'accompagnement des négociations sociales, la gestion des conflits sociaux et la communication de crise.

- Le management de la santé et de la sécurité, l'évaluation des risques santé/sécurité, de la charge de travail et de la pénibilité, l'évaluation et la gestion des risques psychosociaux.



**Gérard TAPONAT**

Professeur associé en Organisation et Ressources Humaines à l'Université Paris Dauphine dans différents Masters et MBA. Directeur du Master Négociations et Relations Sociales qui réunit pour la première fois, dans une même promotion,

des cadres RH et des représentants du personnel. Directeur des Affaires Sociales de Manpower depuis 2009. Entre 1996 et 2008, Directeur des Ressources Humaines en charge des Relations Sociales ou droit social dans différents Groupes, tels Kraft Foods; SFR-Cegetel; Disneyland Paris, IBM. Président de la Commission Dialogale Social et Emploi de l'ANDRH.

## Stage

Cette formation est dédiée à :

- des managers,
- des Directeurs et Responsables en charge du dialogue social, de la diversité, de la Qualité de Vie au Travail,
- des élus et représentants du personnel (membres du Comité d'Entreprise, du CHSCT, élus et autres responsables syndicaux....)
- des avocats et juristes en droit social,
- des coachs et consultants d'entreprise,
- des médiateurs qui veulent se spécialiser dans la résolution des conflits dans l'entreprise.

## Le certificat

Le certificat final est délivré conjointement par l'Ifomene ICP et Dauphine.

L'obtention du certificat donne l'équivalence de la première partie du Diplôme universitaire de Médiateur Ifomene et permet l'accès à la seconde partie où trente modules optionnels sont proposés aux choix des futurs médiateurs, dont l'option Médiation et Entreprise.

## Informations pratiques

### Tarif de la formation

4 200 euros Net de taxes (L'université n'est pas assujettie à la TVA).

### Lieu

Les 9 jours de formation se déroulent alternativement au sein de :

- L'IFOMENE - Institut Catholique de Paris – 21, rue d'Assas – 75006 Paris
- L'Université Paris-Dauphine - Place du Maréchal de Lattre de Tassigny – 75116 PARIS

### Dates de la formation

Pour retrouver l'ensemble des dates de la formation, merci de vous rendre sur le site dédié : [www.management-mediation.ifomene.dauphine.fr](http://www.management-mediation.ifomene.dauphine.fr)

### Inscription

Inscription auprès de Véronique Furois - Université Paris-Dauphine  
[veronique.furois@dauphine.fr](mailto:veronique.furois@dauphine.fr)

## Nous contacter

Pour obtenir un conseil, un renseignement sur cette formation ou un devis, vous pouvez nous contacter par mail, adresse postale ou téléphone :

### CEGOS SA

19 rue René Jacques  
92798 Issy-les-Moulineaux  
cedex 9  
[www.cegos.fr](http://www.cegos.fr)

### David Toutou

Tél. : 01 55 00 99 11  
[dtoutou@cegos.fr](mailto:dtoutou@cegos.fr)

### UNIVERSITÉ PARIS-DAUPHINE

Place du Maréchal de Lattre  
de Tassigny  
75775 PARIS Cedex 16

### Véronique Furois

Tél. : 01 44 05 47 36  
[veronique.furois@dauphine.fr](mailto:veronique.furois@dauphine.fr)

[www.management-mediation.ifomene.dauphine.fr](http://www.management-mediation.ifomene.dauphine.fr)

