

**Formation de base « Médiation »
& Formation spécifique « Médiation sociale »**

ANNEE 2018-2019

SYNTHESE DES ENSEIGNEMENTS

- *Les six modules ci-après apportent **60 heures de connaissances générales sur la médiation et 30 heures de connaissances spécifiques sur la médiation sociale.***
- *Les formations sont dispensées par modules de 15 heures réparties en deux journées successives: vendredi de 09h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00 et samedi idem.*
- *Une journée comprenant exclusivement des exercices est proposée en fin de cycle (vendredi 15/06/2018). L'évaluation finale est organisée le lendemain (samedi 16/06/2018).*
- *Tous les modules se composent pour moitié d'apports théoriques, et pour l'autre moitié, d'exercices pratiques (apprentissage par problème, mises en situation, jeux de rôle).*
- *Il est à noter que l'ensemble des contenus prévus par la législation sera pris en compte par les intervenants.*

INTERVENANTS :

- BATTISTONI Éric : Médiateur agréé CFM - Magistrat retraité à VERVIERS – Enseignant à l'université d'Artois à DOUAI - FRANCE
- BERIAULT Thierry : Médiateur IMAQ à MONTREAL - Professeur Université de Sherbrooke - CANADA
- BERTHOLET Jean-François : Consultant en gestion des ressources humaines - Chargé de cours à HEC MONTREAL - CANADA
- COURBE Daniel : Médiateur agréé CFM - Consultant RH - Maître de conférences à l'ULg
- GAUDET Marie-Claude : Professeure en gestion des ressources humaines - Université de Montréal École de relations industrielles – MONTREAL - CANADA
- HENRY Pierre : Avocat à VERVIERS - Médiateur agréé CFM - Professeur de droit de l'urbanisme et de droit de l'expropriation à HELMO
- HOUSTY Françoise : Docteur en droit - Médiatrice en entreprise spécialisée en relations du travail – Enseignante à l'Université de TOULOUSE – FRANCE
- OUDIN Fédérica : Professeure Faculté de Droit TOURS - FRANCE
- TASSET Isabelle : Avocate à LIEGE - Médiatrice agréée CFM - Professeure de droit social à HELMO

1. Séance du VENDREDI 19 et du SAMEDI 20 OCTOBRE 2018

Intervenants :

- **TITULAIRE** : TASSET Isabelle : Médiatrice agréée CFM - Avocate à LIEGE - Professeure de droit social
- BATTISTONI Éric : Médiateur agréé CFM - Magistrat retraité à VERVIERS - Enseignant à l'université d'Artois à DOUAI - FRANCE

Durée effective : 15 heures

Thèmes :

- **Règles légales et concepts de la médiation**
- **Le rôle du médiateur**
- **Les communs dénominateurs unissant les médiateurs**
- **Les types de médiation et les partenaires de la médiation**

1) APPORTS THEORIQUES :

- a) Les aspects juridiques de la médiation sont les premiers examinés, puisqu'il s'agit du cadre prescriptif dans lequel doivent se mouvoir les médiateurs :
 - la Directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 « *sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale* » ;
 - les autres directives, les recommandations et le livre vert de l'Union européenne sur la médiation ;
 - les recommandations du Conseil de l'Europe en matière de médiation ;
 - la loi belge sur la médiation ;
 - la différence entre médiation judiciaire et amiable ;
 - le démarrage d'une procédure de conciliation devant le Tribunal du travail, au moyen du processus de médiation
 - la différence entre médiateurs agréés et médiateurs non agréés ;
 - le protocole de médiation ;
 - les obligations de confidentialité et de sécurité juridique ;
 - la déontologie des médiateurs (standards déterminés par la Commission fédérale belge de médiation, par l'Union européenne, par les associations professionnelles).
- b) Le rôle du médiateur : définition et contexte d'intervention
- c) Les types de médiation
 - En fonction de la matière judiciaire
 - En fonction de la volonté à l'origine du recours à la médiation
 - Médiations orientées résultats
 - Médiations orientées relation
- d) Examen analytique du « continuum médiationnel » dans tous les modes de résolution de conflits.
- e) Parmi ces modes de résolution de conflits, il sera procédé à l'analyse comparative des différentes formes que revêt la médiation.

- f) La médiation s'illustre en une configuration de dispositifs d'adhésion et de légitimation.
 - Quelles en sont les finalités ?
 - Quelles sont les heuristiques de référence (grilles de lecture & grilles de travail) ?
 - Quelles sont les finalités et les pratiques communes/antinomiques de la médiation, par rapport aux professions principales qu'exercent la plupart des médiateurs : les juristes, les thérapeutes, les travailleurs sociaux, les responsables des ressources humaines, les coachs et autres consultants, les pédagogues ?

- g) Examen analytique du « continuum médiationnel » dans tous les modes de résolution de conflits, et parmi ceux-ci, analyse comparative des différentes formes de médiation.

- h) Les partenaires la médiation
 - Les parties (protagonistes, supérieurs hiérarchiques...)
 - Le juge
 - L'expert
 - Le conseil

2) EXERCICES PRATIQUES :

- a) Lectures commentées et discussions en groupes interactifs
- b) Réflexions individuelles sur base de mots clés propres à la médiation
- c) Jeux de rôle

2. Séance du VENDREDI 7 et du SAMEDI 8 DECEMBRE 2018

Intervenants :

- **TITULAIRE** : COURBE Daniel : Médiateur agréé CFM - Consultant RH - Maître de conférences à l'ULg
- BERIAULT Thierry : Médiateur IMAQ à MONTREAL - Professeur Université de Sherbrooke - CANADA

Durée effective : 15 heures

Thèmes :

- **Médiation intégrative**
- **La négociation raisonnée**

1) APPORTS THEORIQUES :

- a) Théorie de la médiation intégrative
- b) La médiation intégrative comme nouvelle offre de justice consensuelle et outil de réflexivité des normes
- c) Résultats qualitatifs et quantitatifs obtenus en pratique
- d) Le design d'un processus de médiation
- e) La pré-médiation
- f) Les quatre étapes de la médiation intégrative

2) EXERCICES PRATIQUES :

- a) Les « x » et les « y »
- b) Cas pratique #1 : simulations de médiation
- c) Cas pratique #2 : simulations de médiation

3) Séance du VENDREDI 11 et du SAMEDI 12 JANVIER 2019

Intervenants :

- **TITULAIRE** : COURBE Daniel : Médiateur agréé CFM - Consultant RH - Maître de conférences à l'ULg
- TASSET Isabelle : Médiatrice agréée CFM - Avocate à LIEGE - Professeure de droit social à HELMo

Durée effective : 15 heures

Thèmes :

- **Les méthodologies**
- **Les processus de la médiation**

1) APPORTS THEORIQUES :

- a) Les aspects sociologiques de la médiation
- b) Les aspects psychologiques de la médiation
- c) La communication
- d) Les méthodes de négociation
- e) Le processus de médiation et l'intervention du médiateur
- f) La théorie du conflit

2) EXERCICES PRATIQUES CENTRÉS SUR DES SITUATIONS DE MÉDIATION SOCIALE :

- a) Les étapes du processus de médiation
- b) Les interventions dans des situations concrètes
- c) Les compétences en matière de négociation
- d) Les compétences en matière de communication
- e) Les compétences en matière de médiation
- f) L'application des principes de médiation
- g) Jeux de rôles

4) Séance du VENDREDI 22 et du SAMEDI 23 MARS 2019

Intervenants :

- **TITULAIRE** : TASSET Isabelle : Médiatrice agréée CFM - Avocate à LIEGE - Professeure de droit social à HELMo
- OUDIN Fédérica : Professeure à la Faculté de Droit TOURS - FRANCE
- HENRY Pierre : Médiateur agréé CFM – Avocat à VERVIERS - Professeur de droit de l'urbanisme et de droit de l'expropriation à HELMo

Durée effective : 15 heures

Thèmes :

- **Risques & responsabilités au travail**
- **Règles légales nationales et internationales**
- **Rôle et intervention du médiateur en milieu de travail**
- **Dispositifs de médiation dans le domaine de la santé et de la sécurité des travailleurs**

1) APPORTS THEORIQUES :

- a) Théorie et pratique du droit du travail (notions élémentaires sur la législation, sur les relations de travail, sur les droits et obligations des employés et employeurs).
- b) Incidence, sur l'autonomie des volontés, du caractère d'ordre public de certaines dispositions en droit social.
- c) La médiation au service de l'entente au travail.
Axée sur la relation entre les collaborateurs, la médiation permet de prévenir les malentendus et les difficultés de communication ou de représentations.
Ces difficultés sont sources de stress, mal-être, violence et harcèlement.
Lorsqu'il est formé aux outils de la médiation, le manager favorise la cohésion d'équipe, prévient les conflits ou permet de les dépasser lorsqu'ils sont installés.
Il est capable de prendre en charge les difficultés relationnelles soit directement, soit en faisant intervenir un autre professionnel (choisi en fonction de l'analyse faite préalablement de la situation : médiateur, assistante sociale, médecin du travail, etc.)
- d) Sociologie du travail : le rôle des acteurs dans le monde du travail, les éléments constitutifs d'un conflit du travail.
- e) Lien entre médiation organisationnelle, santé au travail et charge psychosociale.

2) APPORTS PRATIQUES :

- a) 1^{er} jour : Construction d'une intervention en médiation en entreprise par petits groupes.
- b) 2^e jour : Exercices de jeux de rôle

5) Séance du VENDREDI 26 et du SAMEDI 27 AVRIL 2019

Intervenants :

- **TITULAIRE** : BATTISTONI Éric : Médiateur agréé CFM - Magistrat retraité à VERVIERS – Enseignant à l'université d'Artois à DOUAI - FRANCE
- HOUSTY Françoise : Docteur en droit, Médiatrice en entreprise spécialisée en relations du travail – Enseignante à l'Université de TOULOUSE - FRANCE

Durée effective : 15 heures

Thèmes :

- **La question de la règle organisationnelle et sa gouvernance**
- **L'institutionnalisation des systèmes de justice : redéfinition de la gestion des différends**
- **Justice et questions de justice au sein des organisations humaines**
- **Inspirer confiance : la confidentialité, l'indépendance, la neutralité et l'impartialité**
- **L'indépendance du tiers : comparaison des exigences envers le juge et envers le médiateur**
- **La médiation en contexte d'autorité : limites et exigences spécifiques**
- **La réflexivité : une méthodologie de travail**
- **La réflexivité : une condition pour surmonter la complexité**

1) APPORTS THEORIQUES :

- a) Justice, questions de justice, inspirer confiance
 - La légitimité et le droit : quelles sont les motivations à l'obéissance aux règles?
 - La légitimité et l'institution judiciaire actuelle : la justice formelle sous tension
- b) Justice formelle et justice matérielle : une antinomie inévitable
 - Le désenchantement de la modernité : la lutte contre le « décrochage judiciaire »
 - La responsabilité de toute institution de justice :
- c) Mettre les tiers décideurs/accompagnants à l'abri de la critique
- d) Professionnaliser le travail de justice
 - La légitimité d'une justice participative, mais les risques qu'elle fait courir
 - L'indépendance, la neutralité, l'impartialité du tiers (juge/médiateur)
 - Circonscrire les questions de justice et les traiter
- e) Les principes généraux de médiation abordés sous l'angle de la philosophie; de nombreuses questions posées en médiation sont d'essence éthique ou épistémologique.
- f) La relation du médiateur à la complexité et les savoirs transdisciplinaires impliqués par la médiation. La médiation est une contreculture rejetée de manière latente, occulte, par les milieux de savoir (disciplines rigidifiées) et par les milieux de pouvoir (l'ordre plutôt que le juste).

2) EXERCICES PRATIQUES : (*Lectures commentées en groupes interactifs*)

6) Séance du VENDREDI 24 et du SAMEDI 25 MAI 2019

Intervenants :

- **TITULAIRE** : BATTISTONI Éric : Médiateur agréé CFM - Magistrat retraité à VERVIERS – Enseignant à l'université d'Artois à DOUAI - FRANCE
- GAUDET Marie-Claude : Professeure en gestion des ressources humaines - Université de Montréal École de relations industrielles – MONTREAL - CANADA
- BERTHOLET Jean-François : Consultant en gestion des ressources humaines - Chargé de cours à HEC MONTREAL - CANADA

Durée effective : 15 heures

Thèmes :

- **La justice organisationnelle : trois leviers de médiation au sein d'un collectif humain**
- **Le diagnostic organisationnel de justice – méthodes quantitatives**

1) APPORTS THEORIQUES :

- a) Définition et dimensionnalité de la justice organisationnelle
- b) Les théories explicatives des effets de la justice organisationnelle
- c) Les conséquences
- d) Les déterminants
- e) Le rôle des managers dans l'explication des perceptions de justice
- f) La place de la justice dans un modèle de mobilisation des personnes (comme condition psychologique favorable à la performance des individus et des organisations)

2) EXERCICES PRATIQUES :

- a) Comment évaluer et mesurer la justice en entreprise? - Analyse de cas réels et/ou fictifs
- b) Les échelles de mesure de la justice organisationnelle, de ses déterminants et de ses conséquences
- c) L'identification des enjeux
- d) L'analyse des résultats
- e) L'interprétation des résultats

7) Séance du VENDREDI 14/06/2019

Intervenants :

- Éric BATTISTONI, Daniel COURBE, Isabelle TASSET

Durée effective : 6 heures

Thème :

Séance d'exercices et de mise en situation

8) Séance du SAMEDI 15/06/2019

Intervenants :

- Éric BATTISTONI, Daniel COURBE, Isabelle TASSET, Pierre HENRY, Jean-Luc RANSY

Durée effective : 6 heures

Thème :

Séance d'évaluation finale