Les conflits et les tensions s'immiscent dans les relations et peuvent devenir invivables. L'organisation actuelle du travail et le management créent parfois des risques psychosociaux, qui fragilisent les collaborateurs et freinent la performance de l'entreprise.
Alors …. devenez

Facilitateur en entreprise comme personne de confiance et médiateur FSM

pour accompagner les collaborateurs et l'organisation vers des solutions constructives et efficientes

IPROMED
Institut **PRO**fessionnel de **MED**iation
076/704.26.60
www.ipromed.ch
1, ch. Cressonnière
1294 Genthod

Comment gérer de manière constructive les Risques PsychoSociaux (RPS) : harcèlement, stress, discrimination etc. et les conflits interpersonnels ?

Edicter des normes claires et des procédures applicables permet de déterminer les responsabilités, les causes et de décider de mesures.

Créer des espaces de clarification, de dialogue et de négociation grâce au travail des **facilitateurs comme personne de confiance et médiateur** s'inscrit dans ce contexte. Les collaboratrices et collaborateurs bénéficieront d'un accompagnement sur mesure permettant à l'entreprise de réaliser ses prestations de qualité.

En outre, la législation et le SECO obligent les entreprises à mettre en place des procédures pour prévenir et gérer les risques psychosociaux. Un récent jugement du Tribunal Fédéral le rappelle : toute entreprise doit mettre à disposition une "**personne de confiance**", sans rapport hiérarchique, formée à la gestion de conflit, et pouvant intervenir au sujet de la protection de l'intégrité des collaborateurs.

Cette formation a donc pour but de former à la fois des **spécialistes** des **risques psychosociaux** en entreprise et des gestionnaires de **conflits**. Ces personnes seront des spécialistes pour **mettre en place des mesures de prévention et d'intervention limitant les RPS** pour les travailleurs et pour mener des processus de facilitation et de médiation.
Des personnes optimistes et réalistes, dotés d'une capacité d'analyse et d'intervention ad hoc.
Ces "facilitateurs comme personnes de confiance" et ces « médiateurs » feront ensuite partie du Réseau de Confiance en Entreprise (www.reseau-de-confiance.ch) s'ils le souhaitent.

Destinataires :

Cette formation est ouverte à toute personne exerçant une fonction de RH, de gestion de conflits, de responsable des MSST, de management de la qualité ou de protection de l'intégrité des collaborateurs.
Elle est très recommandée aux professionnels en lien avec l'encadrement de personnes ou la protection de la personnalité (DRH, chef du personnel, responsable MSST, chef d'équipes, « personne de confiance interne», "care manager", infirmière en entreprise, entrepreneur, syndicaliste, assistant social, etc.).

Spécificités

Cette formation de facilitateur en entreprise comme personne de confiance et médiateur est innovante et spécifique sur ces points :

- une formation **professionnalisante** : la certification délivrée est reconnue par la FSM (Fédération Suisse de Médiation) si les prérequis de l'étudiant sont adéquats. La certification est en correspondance avec les exigences des MSST et des OCIRT. La formation réussie vous donne accès au Réseau de Confiance en Entreprise (www.reseau-de-confiance.ch), vous permettant directement d'être un professionnel au service des employés et des entreprises.

- une structure **modulaire** : un premier module donne accès à la certification de « facilitateur comme personne de confiance », (cursus reconnu par la FSM) ; un deuxième module qui inclut le premier, permet la certification de médiateur et l'accréditation auprès de la FSM.

- une orientation « **personne de confiance** » professionnelle. Comme l'exigent les lois suisses, toute entreprise helvétique doit pouvoir proposer à ses collaborateurs une procédure incluant un tiers spécialiste, capable d'analyser tensions, risques psychosociaux et conflits, et d'orienter les personnes impliquées vers une démarche adéquate

- une conception « **orientation solution** » **et systémique** : les processus de médiation et d'accompagnement de collaborateurs en situation délicate s'orientent vers une recherche d'options concrètes sur « l'avenir », en lien avec une analyse globale du contexte

- une tendance **de psychologie humaniste** : communication interpersonnelle, connaissance de soi, Programmation Neuro Linguistique, leadership, résilience, optimisme, gestion des émotions sont au coeur de la posture du professionnel tiers

- une priorité sur les **compétences à la fois cognitives (savoirs), affectives (relationnelles et réflexives) et psychomoteurs (comportementales, mise en action)**: mise en œuvre de techniques, méthodes/processus consolidant la posture. (des méthodes actives et participatives sont privilégiées pour intégrer des compétences relationnelles et réflexives durant la formation)

- un projet de **formation pratique, active et ludique** : plus de 50% de l'apprentissage est fait de mises en situation, d'ateliers de groupe, de jeux de rôles, d'études de cas. Stages, échanges de pratiques, supervisions consolident cette orientation. Moyens audio-visuels, observations et lectures sont également au programme. Une alternance théorie-pratique permet d'intégrer les dimensions de posture (savoir être) et de savoir-faire.

Modules :

Module	Période
1. Facilitateur comme PC (14 jours)	30 octobre 2020 — 20 novembre 2020 10 décembre 2020 — 11 décembre 2020 21 janvier 2021 — 22 janvier 2021 4 mars 2021 — 5 mars 2021 23 avril 2021 — 21 mai 2021 17 juin 2021 — 18 juin 2021 17 septembre 2021 — 14 octobre 2021
2. Médiateur (8 jours + stage et ateliers de pratique réflexive)	18 novembre 2021 — 19 novembre 2021 16 décembre 2021 — 17 décembre 2021 28 janvier 2022 — 4 mars 2022 19 mai 2022 — 20 mai 2022

Les deux modules correspondent aux critères de la FSM (Fédération Suisse de Médiation).
Le cursus du premier module est reconnu par la FSM selon les critères de facilitateur. Le deuxième module, qui intègre le premier, est reconnu par la FSM et permet aux personnes certifiées d'obtenir la reconnaissance du titre de « médiateur/trice FSM ».
Ce deuxième module implique la réalisation d'un stage pratique auprès d'un médiateur professionnel avec de « vrais clients ».

Compétences futures :

Compétences de Facilitateur en entreprise comme Personne de Confiance :

- gérer des négociations simples comme tiers neutre et facilitant
- comprendre les conflits et autres RPS
- utiliser les outils de facilitation en posture médiative
- respecter la déontologie des PC
- mener des entretiens constructifs avec un demandeur
- orienter et accompagner toute demande dans une démarche idoine
- analyser les environnements propices aux conflits ou RPS
- mettre en place des mesures de prévention, des dispositifs de gestion des conflits

Compétences comme médiateur :
En plus des compétences listées ci-dessus (du facilitateur en entreprise comme PC) :

- initier et piloter des processus de médiation avec plusieurs parties
- analyser les conflits et intervenir de manière adaptée
- adopter une posture réflexive et respecter la déontologie de la profession de médiateur
- coopérer avec tous les acteurs de manière systémique
- utiliser outils, techniques et méthodes propres aux professionnels de l'accompagnement

Contenu :

Module Facilitateur comme PC
RPS : définition et état des lieux, avec accent sur le conflit, les formes de harcèlement, TMS/SPA… Mode de prévention et d'intervention.
Méthodes et techniques d'entretien et d'accompagnement.
PC : rôle, fonction, historique, domaines d'application
Théorie de psychologie de sciences sociales et de systémique.
Typologie des contextes et de management.
Posture médiatrice

Module Médiateur
En plus du module précédent :
Médiation : processus, type, domaine d'intervention
Médiateur : déontologie, droit, psychologie, posture
Théorie des conflits (définition, escalade, conséquences)
Psychologie, communication, contextes managériaux.

En pratique, le participant apprendra à utiliser l'écoute active et des techniques d'entretien, à mener des phases préliminaires d'analyse, d'intervention et d'orientation. De plus, il saura analyser la nature des conflits et des RPS, à mettre en œuvre les conditions cadre d'intervention. Il entraînera des compétences de méta et infra-communication en accompagnement des personnes vivant des RPS et en menant les rencontres pour faire évoluer ces situations.

Reconnaissance

Cette formation délivre 3 diplômes :

- **Attestation de suivi de formation** après chaque module suivi
- **Certification de « facilitateur en entreprise comme personne de confiance »** après le 1er module et la réussite de l'évaluation certificative y relative
- **Certification de « Médiateur »** après le 2ème module et la réussite de l'évaluation certificative. Cette certification donne la possibilité d'une accréditation auprès de la FSM.

Chaque module est évalué par

- des travaux intercessions
- une « mise en en situation » avec des acteurs ou des pairs
- des lectures et des notes de synthèse

Un travail écrit permet la certification de Facilitateur en entreprise comme Personne de Confiance. Le stage final et son rapport écrit font partie intégrante de la formation et correspondent au travail pour la certification de Médiateur.
Chaque participant doit être présent à 80 % des rencontres de formation au moins.

La formation correspond aux critères de la FSM. Il y a notamment plus de 200 heures de cours étendus sur plus de 18 mois, dont 20 heures minimum de pratique supervisée.

Dates :

Inscription et coûts :

Planning :

Premier module : facilitateur en entreprise comme Personne de Confiance (14 jours) :

30 octobre 2020 ; 20 novembre 2020 ; 10 & 11 décembre 2020
21 & 22 janvier 2021 ; 4 & 5 mars 2021 ; 23 avril 2021 ; 21 mai 2021
17 & 18 juin 2021 ; 17 septembre 2021 ; 14 octobre 2021

2ème module : médiateur
8 journées suivantes + stage (obligatoire) et pratiques supervisées (en soirée) :

18 & 19 novembre 2021 16 & 17 décembre 2021
28 janvier 2022 ; 4 mars 2022 ; 19 & 20 mai 2022

Inscription et coûts :

L'inscription se fait avec le bulletin en annexe, à renvoyer avant **le 30 juin 2020.**

Les frais de dossier et d'inscription s'élèvent à **Fr 500.--**

La participation financière de la formation est de **Fr 5'500.--**. pour ceux qui font la certification de facilitateur en entreprise comme Personne de Confiance.
Elle est de **Fr 3'500.-** pour ceux qui veulent continuer sur la certification de Médiateur, une fois la certification de facilitateur terminée.
Elle est de **Fr 8'000**.-- pour ceux qui entament dès le départ les deux certifications (Facilitateur en entreprise comme Personne de Confiance & Médiateur).
Les frais de repas, de déplacement ou de nuitée ne sont pas inclus. Sont intégrés dans ce prix :

- les journées de formation
- le suivi des travaux
- les pratiques supervisées
- les évaluations intermédiaires et certifiantes
- les certifications

<u>Conditions d'annulation</u>
L'inscription comprend Fr. 500.- de frais dossier (administration et suivi).
Sur le solde, en cas d'annulation,

- 20% est retenu si l'annulation par recommandé est faite au moins 90 jours avant le début de la formation
- 50% est retenu si l'annulation est faite par recommandé dans les 89 à 50 jours précédent le début de la formation
- 70 % est retenu si l'annulation est faite par recommandé dans les 49 à 30 jours précédent le début de la formation
- La somme totale est retenue si l'annulation est faite par recommandé dès le 29ème jour précédent le premier jour de formation

Le paiement peut se faire de manière échelonnée, mais 50 % au moins doit être versé dès que l'inscription est validée ; et le montant total doit être versé avant les évaluations certificatives finales.

Un entretien gratuit avec le directeur de formation, Monsieur Samuel Perriard, est possible et recommandé avant l'inscription.

Pour tout renseignement :

Sophie Domézon 076/704 26 60 (le matin)
Institut professionnel de médiation 1 ch. Cressonnière à 1294 Genthod
ou info@ipromed.ch

Lieu / horaires :

La formation a lieu à **Genève**, au **centre de formation de Lancy Pont-Rouge**. 4 Rampe du Pont-Rouge au Petit-Lancy (1213) *(facilement accessible avec les transports publics). Exceptionnellement, un autre lieu à Genève peut être choisi.*
Les **horaires sont de 8 h 30 à 17 h00**.
Toutes les formations, les documents et les exercices sont donnés en **langue française**. Les documents fournis sont envoyés par courriel.

Intervenants (sous réserve de confirmation)

Samuel Perriard, Médiateur FSM-FSA, consultant et formateur. Master en géographie humaine et gestion d'entreprise. Coach IDC. Médiateur accrédité auprès des tribunaux genevois, praticien PNL, psychosociologue. Superviseur.

Anne Catherine Salberg, Médiatrice FSM- FSA, ancienne responsable de formation du Groupe Pro-Médiation. Juriste et spécialiste de la protection des données. Superviseuse.

Martine Becker, médiatrice belge accrédité auprès des Tribunaux, avocat honoraire, consultante, coach, associé au sein de la société PMR Europe, auteure de « Médiation et technique de négociation intégrative » avec Coralie Smets-Gary.

Christian Grosse, professeur ordinaire à l'université de Lausanne, expert des pratiques de régulation sociale et de pacification du XVI au XVIIIème siècle.

Nathalie Rey, avocate et médiatrice FSA, spécialiste des accords de médiation.

Marcel Paris : avocat et médiateur FSA

Pascal Crespin : psychologue et spécialiste des organisations et des RPS

Conditions d'inscription :

Le participant doit:
- Soit être en possession d'un titre universitaire ou d'un diplôme d'une haute école, avec une expérience professionnelle d'au moins 2 ans
- Soit avoir une formation professionnelle de degré tertiaire d'au moins trois ans et être âgé de plus de 25 ans
- Soit obtenir une dérogation motivée si des dispositions personnelles spéciales le justifient. Cette candidature sur dossier peut être acceptée moyennant une motivation en lien avec la formation.

Inscription

Bulletin d'inscription

Formation
2020 - 2022

À retourner à
IPROMED
1 ch .Cressonnière / 1294 Genthod
dernier délai au 10 septembre 2020

Nom _____

Prénom _____

Entreprise _____

Fonction _____

Adresse _____

NPA – Localité _____

Email (obligatoire) _____

Tél. fixe _____

Tél. portable _____

Annexes à présenter :

- lettre de motivation
- CV avec copie des formations et titres.

à préciser :

Je m'inscris à la formation :

☐ **Facilitateur en entreprise comme PC (module 1)**

☐ **Médiateur (module 2)**

☐ **Les 2 modules**

J'atteste m'engager dans cette formation avec discernement en ayant conscience de l'intégrité requise pour devenir tiers neutre dans un conflit ou pour une personne vivant un risque psychosocial. Mon inscription ne sera définitive qu'une fois ma participation financière effectuée. J'ai pris connaissance que cette formation va me demander un apprentissage

Lieu, date : _____

Signature : _____