



Les conflits et les tensions s’immiscent dans les relations et deviennent parfois invivables. L’organisation actuelle du travail et le management créent parfois des risques psychosociaux.

Alors devenez

Personne de confiance et médiateur

**pour accompagner les
collaborateurs en conflit ou en
souffrance vers une solution
constructive**

Comment gérer de manière constructive les risques psychosociaux (RPS) et les conflits interpersonnels ?

Parfois, des normes claires et des procédures applicables permettent de déterminer les responsabilités, les causes, et de décider de mesures.

Dans d'autres circonstances, il convient de créer des espaces de clarification, de dialogue et de négociation. Les **entretiens avec des personnes de confiance** et la **médiation** s'inscrivent dans ce contexte, afin de permettre aux personnes en souffrance de trouver un accompagnement sur mesure et aux collaborateurs en conflit de trouver un accord amiable durable.

En outre, dans les entreprises, les mesures de sécurité et de santé au travail (MSST) obligent à mettre en place des procédures pour prévenir et gérer les risques psychosociaux. Or, dans la réalité, les responsables des MSST sont parfois démunis face aux questions relationnelles ou psychosociales, car leur domaine de prédilection touche aux exigences en matière d'hygiène. Un récent jugement du Tribunal Fédéral le rappelle : toute entreprise d'une certaine taille doit avoir une "**personne de confiance**", sans rapport hiérarchique, formée à la gestion de conflit, et pouvant intervenir au sujet de la protection de l'intégrité personnelle des travailleurs.

Cette formation a donc pour but de former à la fois des **spécialistes des risques psychosociaux** en entreprise et des gestionnaires de **conflits**. Ainsi, ces personnes seront des spécialistes pour **prévenir et protéger l'intégrité personnelle** des travailleurs et pour mener une **médiation**. Des personnes optimistes et réalistes, dotés d'une capacité d'analyse et d'intervention ad hoc. Ces "personnes de confiance-médiateurs" feront ensuite partie du Réseau de Confiance en Entreprise (www.reseau-de-confiance.ch).

Destinataires :

Cette formation est ouverte à toute personne exerçant une fonction 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 personne de confiance - médiateur est innovante et spécifique sur ces points :

- une formation **professionnalisante** : la certification délivrée peut être reconnue par la FSM (Fédération Suisse de Médiation) et la FSA (Fédération Suisse des Avocats) 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** : une première partie donne accès à la certification de « personne de confiance », qui permet de réaliser la deuxième partie, vers la certification de « médiateur »
- une orientation « **personne de confiance** ». En effet, 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 de mener une médiation ou 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 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 et comportementales**: mise en œuvre de techniques/ méthodes/processus consolidant la posture. (des méthodes actives et participatives sont privilégiées pour intégrer des compétences relationnelles 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 et de savoir-faire.



Concept de formation :

Modules :

Compétences futures :

Bases

Développement

La formation se déroule sur une année et demie environ.

Elle comprend deux jours de formation par mois et elle se déroule en 4 modules de chacun 6 jours :

Modules	Période	Thèmes principaux
Bases	Mars – juin 2019	Définition conflit, médiation, RPS, management
Développement	Septembre - décembre 2019	Déontologie et pratique d'intervention, d'orientation
Certification de personne de confiance		
Approfondissement	Janvier – avril 2020	Processus de médiation, psychosociologie, posture, droit du travail
Intégration	Mai – septembre 2020	Droit et médiation, interdisciplinarité (avec stage)
Certification de Médiateur		

Les modules Bases et Développement amènent à la certification de « Personne de Confiance ».

Les modules Approfondissement et Intégration mènent aux stages et aux supervisions, puis à la certification de « Médiateur »



Les compétences des Personnes de confiance – Médiateurs :

- accueillir, écouter et comprendre toute demande
- analyser celle-ci, l'approfondir et choisir le bon accompagnement
- orienter au besoin son interlocuteur vers la démarche adéquate ou la référer vers d'autres spécialistes
- analyser les risques psychosociaux et proposer des interventions adéquates auprès des personnes qui les subissent, en assurant le suivi
- guider un processus de médiation comme tiers, avec 2 personnes en conflit, portant sur un objet de conflit non-juridique
- faire trouver des consensus ou accords amiables à la satisfaction des parties et mettre en place des mesures de suivi d'accord

BASES :

Thèmes étudiés : définition et état des lieux de la médiation, fonction et rôle du médiateur, définition des risques psychosociaux (RPS), fatigue mentale, historique et école de pensée du management contemporain.

En **pratique**, le participant apprendra à utiliser l'écoute active et des techniques d'entretien, à mener des phases préliminaires d'analyse et d'intervention, et à définir un consentement

DEVELOPPEMENT :

Thèmes : aspects éthiques et déontologiques de la médiation, théorie des conflits (définition, naissance, escalade), psychologie, communication, sciences sociales, synergologie, stress, harcèlement sexuel et psychologique, gouvernance et cultures d'entreprises.

En **pratique**, le participant apprendra à analyser les conflits et les RPS, à mettre en oeuvre les conditions cadre d'intervention. Il entraînera des compétences de méta et infra-communication en accompagnant des personnes vivant des RPS et en menant les rencontres de médiation simples.

Approfondis-
-sément

Intégration

APPROFONDISSEMENT :

Thèmes : délimitation de la médiation par rapport à d'autres méthodes de gestion de conflits, champs d'application de la médiation, négociation, neuroscience, psychosociologie, systémique, sociologie des conventions (théorie des mondes), droit du travail et conformité légale, champs d'application de la médiation et spécificités, burnout.

En pratique, le participant apprendra à mettre en place un processus de médiation idoine, à sortir des blocages, à mutualiser les besoins et intérêts, à faire rechercher des options et trouver des accords (avec pratique supervisée).

INTEGRATION :

Thèmes : interdisciplinarité de la médiation, droit et médiation, différentes approches de médiations et de médiateurs, négociation intégrative, conditions-cadres de la médiation.

En pratique, le participant apprendra à gérer les apartés, les experts, les avocats et les prescripteurs. Il s'entraînera à la réflexivité et au développement personnel à travers des stages et des pratiques supervisées, afin d'adopter l'attitude et la posture adéquates.

Reconnaissance

Cette formation délivre 3 documents :

- **Attestation de suivi de formation** après chaque module de 6 jours suivis intégralement
- **Certification de « personne de confiance »** après le 2^{ème} module et la réussite de l'évaluation certificative
- **Certification de « Médiateur »** après le 4^{ème} module et la réussite de l'évaluation certificative. Cette certification donne la possibilité d'une reconnaissance auprès de la FSM (et FSA pour les avocats).

Chaque module est évalué par

- des travaux intercessions
- une « mise en situation »

Un travail écrit permet la certification de 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 (à 100% pour recevoir une attestation de suivi).

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 40 heures minimum de pratique supervisée.

Premier module (Bases) :

7-8 mars 2019 / 16-17 mai 2019 / 13 et 28 juin 2019

Deuxième module (Développement) :

6 et 27 septembre 2019 / 17 octobre 2019 / 8 novembre 2019 / 5-6 décembre 2019

Troisième module (Approfondissement) :

24 janvier 2020 / 6 février 2020 / 5 et 20 mars 2020 / 3 et 30 avril 2020

Quatrième module (Intégration) :

28 mai 2020 / 19 juin 2020 / 17 et 18 septembre 2020 et un jour de stage avec des pratiques supervisées.

Dates :

Inscription et coûts :

Inscription et coûts :

L'inscription se fait avec le bulletin en annexe, à renvoyer avant le 30 novembre 2018.

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

La participation financière de la formation est de **Fr 5'000.--** pour ceux qui ne souhaitent faire que la certification de Personne de Confiance.

Elle est de **Fr 4'000.-** pour ceux qui veulent continuer sur la certification de Médiateur.

Elle est de **Fr 8'000.--** pour ceux qui entament dès le départ les deux certifications (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

Conditions d'annulation

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 29^{ème} jour précédent le premier jour de formation

Le paiement peut se faire de manière échelonnée, mais 50 % doit être versé dès que l'inscription est validée.

Des arrangements motivés peuvent être négociés (participation à certains modules seulement, auditeurs libres, participation groupée etc..) au moment des inscriptions.

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

Pour tout renseignement :

Sophie Domézon
076/704 26 60 (le matin)
Institut professionnel de médiation
1 ch. de la Cressonnière
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**.

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.

Michel Cagneux, ancien responsable de l'unité sécurité et stress du CICR, ancien expert en négociation internationale et intermédiaire neutre.

Pierre Desclouds, docteur en médecine, spécialiste FMH en psychiatrie et psychothérapie, expert médical certifié SIM, DAS en théorie et techniques de la communication écrite, formateur, consultant et superviseur.

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.

Bulletin d'inscription

Formation de personne de confiance-médiateur 2019 - 2020

À retourner à
IPROMED
1 ch .Cressonnière / 1294 Genthod
dernier délai au 31 janvier 2019

Nom _____

Prénom _____

Entreprise _____

Fonction _____

Adresse _____

NPA – Localité _____

Email (obligatoire) _____

Tél. fixe _____

Annexes à
présenter :

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

Je m'inscris à : **Personne de confiance (module 1-2)**
 PC - Médiateur (module 1-4)

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.

Lieu, date : _____

Signature : _____

