



CERTIFICATE OF ADVANCED STUDIES (CAS)

EN « MEDIATION EN ENTREPRISE »

Responsable du CAS : Isabelle Agassiz, Maître d'enseignement HES, HEIG-VD
Co-responsables pédagogiques: Agnès Strack Perdrix, Cinthia Lévy
Enseignants principaux : Cinthia Lévy, Agnès Strack Perdrix, Florence Studer,
Marc Rosset, Birgit Sambeth Glasner, Thierry Currat,
Anne-Claude Cavin, Samuel Perriard,
Guillaume Delannoy

Toutes les informations dans cette brochure sont sous réserve de modifications.

Yverdon-les-Bains, le 30 septembre 2022

SOMMAIRE

Présentation	3
Enjeux	3
Objectifs du CAS	4
Public-cible	4
Conditions d'admission.....	4
Contenus du CAS Médiation en entreprise.....	5
Module 1 : Le conflit : définition, fondements, enjeux, contextes et approches	5
Module 2 : Méthodologie, éthique et déontologie de la médiation - Dispositifs de prévention et de gestion des conflits en entreprise	6
Module 3: Méthodologie, accueil des émotions et résonances - Approches de la Communication Non Violente (CNV) et de la systémique - Outils créatifs en médiation	7
Module 4 : Illustration d'une stratégie d'intervention de médiation complexe en entreprise - Transfert des outils et de la posture « médiative » dans son contexte professionnel - Jeu de rôles final : un processus de médiation complet.....	8
Enseignants principaux	9
Charge de travail	13
Calendrier et horaires des cours.....	13
Horaires.....	13
Reconnaissance et crédits ECTS	14
Modalités d'interaction	14
Environnement réglementaire.....	14
Prix.....	14
Contact.....	15

PRESENTATION

Le CAS Médiation en entreprise est organisé sous l'égide de la HEIG-VD en partenariat avec le Groupement Pro Médiation (GPM), une association spécialisée dans la formation et la promotion de la médiation.

Les connaissances acquises donneront aux participant-e-s la capacité de repérer et d'analyser les conflits dans leur environnement, de participer à leur prévention et à leur résolution. Il s'agit d'un CAS généraliste en médiation, avec une orientation particulière en médiation en entreprise.

Les participant-e-s seront à même de conceptualiser et de mettre en place des dispositifs de prévention et de gestion de conflits dans leur contexte professionnel respectif.

Enrichie par la diversité des origines et des expériences professionnelles des intervenant-e-s et des participant-e-s, cette formation met l'accent sur la dynamique du groupe dans un esprit de synergie et de co-construction.

Les apports théoriques sont systématiquement éclairés par des exemples pratiques, des mises en situation, des jeux de rôles et des études de cas.

La participation active de chacun des participant-e-s contribuera, au même titre que l'engagement et la passion des intervenant-e-s à la réussite de cette formation.

ENJEUX

La médiation a pris ces dernières années une ampleur remarquable dans des domaines d'intervention variés (médiation commerciale, administrative, en entreprise, médiation familiale, successorale, patrimoniale, médiation de voisinage...). Le monde économique, politique, juridique et social porte un intérêt grandissant pour ce mode de résolution des conflits amiable qu'est la médiation. L'approche du conflit par la médiation autour d'une logique de coopération se distingue de l'approche traditionnelle compétitive et distributive.

Il est important pour tout professionnel de développer des compétences de prévention, de gestion et de résolution des conflits dans un monde où le changement est omniprésent. En effet, si les conflits font partie intégrante de la vie de tout système, leur issue négative n'est pas une fatalité. Les protagonistes du conflit peuvent être accompagnés efficacement par un tiers pour retrouver leurs capacités à devenir eux-mêmes les acteurs de la résolution de leurs propres conflits, que ce soit au sein de l'entreprise, ou plus largement dans les relations commerciales, familiales ou sociales.

Plus qu'une simple technique, la médiation est un processus structuré, mettant en œuvre une méthode par laquelle un tiers neutre, impartial et indépendant, le médiateur, offre aux personnes en conflit l'occasion de se rencontrer pour rétablir la communication et sortir de l'impasse du conflit. Ce processus dynamique donne aux personnes en conflit la possibilité de collaborer de manière créative à la recherche commune d'une solution originale, permettant de satisfaire les besoins et intérêts respectifs de chacun-e.

OBJECTIFS DU CAS

Les participant-e-s au CAS Médiation en entreprise pourront :

- Se familiariser avec les différentes méthodes coopératives de gestion des conflits
- Connaitre et s'inspirer de la culture de la médiation
- Découvrir la méthodologie et les techniques de la médiation
- Intégrer les fondements déontologiques de la posture du médiateur
- Comprendre la dynamique du processus de médiation
- Acquérir les principaux outils du médiateur
- Repérer et travailler sur leurs propres émotions face aux situations conflictuelles
- Adapter les connaissances acquises à leur pratique professionnelle.

PUBLIC-CIBLE

Cette formation s'adresse à des personnes qui voudraient apprivoiser la posture de médiation et en acquérir les outils, afin de pouvoir les mettre en œuvre dans leur environnement professionnel.

CONDITIONS D'ADMISSION

Les candidat-e-s doivent répondre aux critères des formations post-graduées ou soumettre un dossier de candidature qui sera étudié par une commission avant validation.

Un entretien individuel avec une des responsables pédagogiques aura lieu avec chaque candidat-e pour vérifier ses motivations et la pertinence de son choix en faveur de cette formation. Cet entretien permettra également un échange d'informations et un engagement mutuel pour une collaboration efficace.

Le candidat-e doit en principe être en emploi, dans une situation pratique d'application de l'enseignement.

ATTENTION : Il n'est pas possible de suivre des modules séparés, le cours étant construit avec une progression didactique.

Module 1 : Le conflit : définition, fondements, enjeux, contextes et approches

Durée : 3 jours

Finalités du module :

Les conflits font partie intégrante de la vie des entreprises. Le plus souvent, ils mettent en évidence des soucis de communication et/ou des dysfonctionnements organisationnels.

Bien gérés, les conflits peuvent être sources d'énergie productive, générateurs d'opportunités constructives et de changements bénéfiques pour les personnes et les structures.

Ignorés ou mal gérés, les conflits peuvent déboucher sur une péjoration du climat social et une perte de rentabilité dommageable.

Le premier module permettra à chaque participant-e :

- de réaliser en quoi la coopération plutôt que la lutte peut servir les intérêts communs
- d'identifier les leviers nécessaires pour encourager un changement de paradigme chez une personne en conflit et à la faire passer de son rôle de « victime » à son rôle « d'acteur »
- d'approcher quelques outils pertinents de communication qui aident à ce changement
- d'aborder les fondements psychologiques qui sous-tendent le conflit
- d'amorcer une logique réflexive autour de son propre rapport au conflit
- d'identifier et de comparer les différents Modes Alternatifs de Résolution des Conflits (MARC) ou Alternative to Dispute Resolution (ADR)
- de placer la médiation dans l'évolution des modes de pensée d'un point de vue historique et philosophique
- de réfléchir au rôle du tiers

Module 2 : Méthodologie, éthique et déontologie de la médiation - Dispositifs de prévention et de gestion des conflits en entreprise

Durée : 6 jours

Finalités du module :

La médiation est un processus structuré et séquentiel.

Une méthodologie propre à la médiation sera introduite lors de ce module et déroulée dans ses différentes phases tout au long du cursus. La première phase de cette méthodologie consiste en la pose du cadre par le médiateur.

Un certain nombre d'outils pour permettre l'adhésion des médiateurs au processus de médiation seront présentés aux participant.e-s lors de ce module.

Seront également abordés la posture du médiateur ainsi que les fondements déontologiques et éthiques sur lesquels repose la pratique de la médiation. Les notions théoriques présentées seront explorées dans le cadre de mises en situation ou de jeux de rôle

Le rôle et le profil de la Personne de Confiance en Entreprise (P.C.E) sera présenté en détail et situé dans le cadre légal qui l'a rendu obligatoire pour toute entreprise basée en Suisse. La notion de « harcèlement » en entreprise sera clarifiée, explicitée et située dans son contexte réglementé.

Au cours de ce module seront également présentés différents dispositifs de prévention et de gestion des conflits en entreprise par plusieurs intervenants issus d'environnements différents

A la fin de ce module, les participant.e-s seront capables :

- de comprendre l'importance de la pose du cadre et la puissance de la déontologie du médiateur
- de mieux entrevoir la manière dont le médiateur va recueillir dans un premier temps les points de vue divergents de chacun-e des protagonistes
- de réaliser combien la notion de volontariat/d'adhésion est importante dans un processus de médiation
- d'analyser et de comparer la mise en place de dispositifs de prévention et de gestion des conflits dans différents champs d'application.
- d'intégrer la notion de Personne de Confiance en Entreprise (PCE) dans le cadre réglementaire, les similarités et différences avec le médiateur
- de connaître les éléments constitutifs du harcèlement et d'appréhender les différents dispositifs anti-harcèlement

Module 3: Méthodologie, accueil des émotions et résonances - Approches de la Communication Non Violente (CNV) et de la systémique - Outils créatifs en médiation

Durée: 6 jours

Finalités du module :

Ce module permettra de poursuivre l'acquisition de la méthodologie abordée au module 2.

Une grande place sera faite durant ce module à l'accueil des émotions et des résonances : les siennes et celles des médiant-es.

Pour renforcer l'efficacité de ce travail, nous ferons appel à des comédiens professionnels qui entreront dans nos jeux de rôles. Sera abordée la notion d'Intelligence Emotionnelle (IE) pour soutenir efficacement la réflexion et l'intégration des apports.

Sera présentée également lors de ce module, la phase dite « du recueil des options » envisageables pour trouver une issue au conflit. L'accent sera mis sur la nécessité pour le médiateur de savoir comment encourager la créativité des personnes en conflit. Dans cette optique, seront proposés un certain nombre d'outils créatifs au service de ce travail de co-construction de solutions communes.

Puis, les principes fondamentaux de l'approche systémique feront l'objet d'une présentation rapide suivi d'un partage d'expériences de terrain tirées d'une approche systémique « dite stratégique » au sein de diverses entreprises.

Sera également présentée lors de ce module une approche de la Communication Non Violente (CNV) et de ses principaux outils, utiles dans le cadre d'une médiation.

Les spécificités de la médiation de groupe seront également abordées dans ce module ainsi que les spécificités de la médiation dans le champ commercial.

A la fin de ce module, les participant-e-s seront en capacité :

- d'écouter et d'accueillir de manière appropriée les émotions des médiant-e-s
- d'identifier et d'accueillir leurs propres émotions et résonances en tant que tiers
- d'avoir recours à une logique et à des outils simples tirés de la Communication Non Violente (CNV)
- d'intégrer les apports d'une approche systémique dans un processus de médiation
- de comprendre les spécificités de la médiation commerciale et de la médiation de groupe
- d'identifier et d'utiliser les outils créatifs adaptés au contexte et aux médiant-e-s

Module 4 : Illustration d'une stratégie d'intervention de médiation complexe en entreprise - Transfert des outils et de la posture « médiative » dans son contexte professionnel - Jeu de rôles final : un processus de médiation complet

Durée : 3 jours

Finalités du module :

Au travers d'une mise en situation, guidée et commentée par un intervenant extérieur, il sera donné aux participants l'occasion d'appréhender la mise en place d'une stratégie dans un contexte complexe. Cet exercice sera l'occasion d'ouvrir et de nourrir la réflexion de chacun face à la complexité de certains contextes de médiation en entreprise.

La fin de ce cursus, sera le moment idéal pour consolider l'intégration des principes déontologiques afin d'incarner de manière éthique la position de tiers. C'est au travers d'une étude de cas typique que cet objectif sera atteint

Ce dernier module permettra également de renforcer la mise en pratique des différentes phases méthodologiques présentées tout au long de cette formation. Cela donnera lieu une mise en situation complète.

Enfin, par une réflexion individuelle puis collective, ce module synthétisera les apports du cursus pour permettre à chacun de repartir avec un bagage bien ficelé de ses acquis personnels, une vision éclairée de leur contextualisation et de leur mise en œuvre pratique dans le contexte professionnel respectif de chacun.

A la fin de ce dernier module, chaque participant devrait être en capacité :

- d'appréhender les risques, intérêts et enjeux de la mise en place d'une stratégie de médiation dans un contexte d'entreprise particulièrement complexe
 - de mobiliser les principes déontologiques du médiateur afin de les incarner solidement lorsqu'il sera amené à adopter la posture de tiers, notamment au sein de son entreprise
 - de visualiser la manière dont il va pouvoir activer et transférer à sa pratique et dans son contexte professionnel les acquis du CAS en médiation
- de solidifier et d'ancrer les acquis méthodologiques de ce cursus



Agnès Strack-Perdrix agnes.strack.perdrix@gmail.com

Formations : Brevet de Technicien Supérieur en Commerce International (Lyon, France). Diplôme Universitaire de « Gestion des Conflits, Médiation et négociation » (Université Paris Descartes). Certificat de médiation générale approfondie (Groupement Pro Médiation) et Diploma of Advanced Studies (DAS) en médiation familiale (HETS, Genève).

Domaines d'activité et expériences professionnelles : Médiatrice FSM, Agnès pratique et enseigne la médiation, en tant qu'indépendante. Elle pratique dans différents champs mais plus particulièrement en entreprise & institutions ou dans le domaine familial. Présidente du Groupement Pro Médiation (GPM), Avec Cinthia Lévy, Agnès co-dirige le CAS médiation à l'HEIG sur le plan pédagogique, cursus dans lequel elle intervient en tant qu'enseignante de manière continue. Agnès dispense également des cours de formation à la médiation dans les HES notamment à l'IES-HETS à Genève et à l'EESP à Lausanne. Consultante sénior et généraliste RH, elle anime en tant qu'associée au Cabinet Concertation des séminaires sur différents techniques RH (ex : recrutement, conduite d'entretiens difficiles etc...). Passionnée, Agnès accompagne en coaching des collaborateurs, des cadres et des dirigeants dans leur développement professionnel et personnel. Elle assure des mandats RH auprès d'entreprises privées : recrutement, supervision d'équipes, accompagnement dans des processus de changements structurels ou organisationnels. Agnès est également référencée comme Personne de Confiance en Entreprise, dans plusieurs entreprises privées en Suisse Romande.



Cinthia Lévy etude.cinthia.levy@gmail.com

Formations : De formation pluridisciplinaire, Cinthia Lévy est diplômée de l'Université de Rochester (USA) et titulaire d'un BA en sociologie et économie. Elle a fait ses études de droit en Belgique, à l'Université Libre de Bruxelles. Elle a complété son parcours académique par un LLM à Columbia Law School en droit des affaires.

Domaines d'activité et expériences professionnelles : avocate et médiatrice à Lausanne. Elle enseigne à la Faculté de droit de l'Université de Lausanne et HEC ainsi qu'à l'Ecole d'Avocature de l'Université de Genève.

Domaines d'activité et expériences professionnelles : Cinthia Lévy exerce comme médiatrice depuis plus de vingt ans dans le domaine commercial, en entreprise et dans le domaine familial et successoral. Elle est médiatrice accréditée par de nombreuses institutions et notamment le Tribunal cantonal vaudois, la Fédération Suisse des Avocats (FSA), la Chambre Suisse de Médiation Commerciale (CSMC), le Département de la santé et de l'action sociale, l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI) et le Tribunal Arbitral du Sport (TAS). Elle est également membre de la Commission cantonale d'Ethique de la recherche sur l'être humain. Cinthia Lévy enseigne la négociation, la gestion des conflits et la médiation en matière civile et commerciale. En tant qu'avocate, elle est spécialisée en droit des affaires et en droit des contrats. Elle est membre de la Chambre de médiation de l'ordre des avocats vaudois (OAV) et coordinatrice de la Permanence de médiation de l'Ordre judiciaire vaudois (OJV).



Florence Studer florence.studer@mediations.ch

Formations : Diplôme de Pédagogie Curative Clinique (Université de Fribourg). Certificats de médiation générale et de médiation familiale (Groupement Pro Médiation). Introduction à l'Analyse de Pratiques Professionnelles, Paris. Brevet Fédéral de Formatrice d'Adultes.

Domaines d'activité et expériences professionnelles : médiatrice FSM & ASM, pratique la médiation, comme médiatrice indépendante, dans différents domaines : en particulier la médiation en entreprises & institutions, la médiation familiale et la médiation environnementale (processus participatifs multiacteurs). Formatrice au GPM, elle anime de nombreux modules de formation à la médiation. Chargée de cours à la Faculté de Droit de l'Université de Fribourg entre 2008 et 2012 (Méthodes Alternatives de Résolution des Conflits familiaux), elle est aujourd'hui responsable d'un CAS Médiation à l'Université de Fribourg. Elle a dispensé pendant plusieurs années de nombreux cours de médiation et de négociation au sein de différentes HES, principalement l'IES-HETS à Genève et la HEFTS à Givisiez.



Anne-Claude Cavin a.c.cavin@bluewin.ch

Formations: Anne-Claude Cavin est juriste, avec un doctorat portant sur les mécanismes alternatifs de règlement des conflits en Afrique francophone (Burkina Faso). Elle est également médiatrice FSM et a suivi une formation complémentaire en médiation internationale au sein du Département Fédéral des Affaires Etrangères (DFAE).

Domaines d'activité et expériences professionnelles : Elle est employée au DFAE dans le domaine de la coopération au développement. Dans ce cadre, elle travaille comme spécialiste sur les questions de gouvernance, médiation et prévention des conflits au niveau international. Elle dispose ainsi d'une expérience importante en matière de développement institutionnel, ainsi que dans le domaine des conflits interculturels. Elle travaille parallèlement comme formatrice et médiatrice en Suisse en tant que membre du bureau Intermédiations. Dans ce cadre, elle assume des mandats de médiation pour des tribunaux des mineurs, des assurances juridiques, des chambres de commerce et dans le cadre de conflits de travail en entreprise ou dans le secteur public. Elle effectue enfin des mandats de formation au DFAE, dans des Hautes écoles et des associations de médiateurs.



Marc Rosset rosset@conflits.ch

Formations : Licence en Psychologie (UNIGE), Diplôme de spécialisation en Psychologie et psychopathologie du langage (UNIGE), Diplôme en Management et administration des affaires (UNIGE), Formation avancée en médiation (GPM FAM1).

Domaines d'activité et expérience professionnelles : Médiateur Professionnel indépendant depuis 8 ans, Marc Rosset a exercé pendant plusieurs années en cabinet privé comme psychologue-logopédiste. Il a rejoint le Département de justice et police du Canton de Vaud dans le cadre d'une vaste opération de réduction des coûts de fonctionnement, avant d'occuper la fonction de Responsable Ressources humaines et Organisation de ce département.

Il a participé à la création de la fonction de médiation administrative pour l'Etat de Vaud et a ensuite rejoint la structure interne qui traite des plaintes en matière de conflit et de harcèlement. Depuis 2005 il exerce comme médiateur professionnel indépendant et traite de tous les champs du conflit. Il intervient comme ressource externe en prévention et traitement des situations de conflit et harcèlement pour de nombreuses entreprises. Son parcours varié lui donne un regard large. Marc Rosset intervient comme formateur dans la plupart des formations avancées en médiation en Suisse romande.



Birgit Sambeth Glasner Sambeth.Glasner@altenburger.ch

Formations : Médiatrice civile, commerciale et pénale accréditée par plusieurs institutions suisses et internationales, avocate aux barreaux de Genève et Suisse, ancienne juge suppléante auprès des tribunaux genevois, notamment Juge conciliateur.

Domaines d'activité et expérience professionnelles : depuis 1997, Birgit Sambeth Glasner est active principalement dans le cadre de médiations civiles et pénales variées (notamment commerciales, contractuelles et familiales), ce au niveau national et international, en tant que médiatrice et co-médiatrice, de même que de conseil en médiation auprès des parties, en particulier dans des affaires de commerce international. Elle est Chargée de cours de médiation et de résolution alternatives de conflits dans diverses Universités ainsi qu'auprès de plusieurs institutions nationales et internationales, et est l'auteure ou co-auteure de publications au sujet de la médiation.



Thierry Currat thierry.currat@chuv.ch

Formations : Licencié ès Lettres et médiateur FSM, a également exercé différentes activités dans le milieu des soins, en tant qu'aide-infirmier et responsable de projets dans l'humanitaire.

Domaines d'activité et expérience professionnelles : entre 2006 et 2016, il travaille dans le Service de soins palliatifs du CHUV, où il mène une activité de chercheur en méthodologie qualitative, d'enseignement, de gestion de projet, de répondant en communication, de conseiller stratégique et de responsable administratif.

Entre 2008 et 2009, il est chargé de l'étude de faisabilité du projet interinstitutionnel C4, ce « Centre Coordonné de Compétences Cliniques », lieu de formation, verra le jour à l'horizon 2020 sur le Campus Santé vaudois.

Dès 2011, il se forme à la médiation et gestion de conflits au Groupement Pro Médiation. Il travaille comme médiateur à l'Espace Patients&Proches du CHUV depuis 2012. Outre l'activité de gestion de conflits, les médiateurs/trices hospitaliers/ères recueillent et analysent les témoignages à des fins d'amélioration des pratiques, d'enseignement (CHUV, UNIL, HESAV) et de recherche.

Thierry Currat exerce également une activité indépendante de médiateur et d'enseignant (UNIFR) et se forme en Thérapie Sociale depuis 2015, auprès de l'Institut Charles Rojzman.

CHARGE DE TRAVAIL

Présence aux cours	18 jours soit 122 heures
Travail individuel	183
Total	305

CALENDRIER ET HORAIRES DES COURS

Module 1 (3 jours) :	1, 2, 3 mai 2023
Module 2 (6 jours) :	12, 13, 14 juin 2023 21, 22, 23 septembre 2023
Module 3 (6 jours) :	9, 10, 11 novembre 2023 7, 8, 9 décembre 2023
Module 4 (3 jours) :	22, 23, 24 février 2024

HORAIRES

Les horaires sont accordés sur les arrivées et départs des trains de la gare d'Yverdon-les-Bains, soit :

09h15 – 12h30 et 13h30 – 17h30

Travail individuel (environ 180 h):

- Evaluation écrite de chaque module
- Lecture et préparation avant chaque module
- Recherches et travail final de CAS

RECONNAISSANCE ET CREDITS ECTS

Les participants validant le CAS obtiennent 12 crédits ECTS et reçoivent leur « Certificate of Advanced Studies (CAS) en Médiation en entreprise » lors de la cérémonie de remise des diplômes du Centre Formation continue de la HEIG-VD qui suit la date de validation du CAS.

Les titulaires du CAS souhaitant devenir des médiateurs-trices spécialisé-e-s et reconnu-e-s en tant que tels par la Fédération Suisse des Associations de Médiation (FSM) pourront poursuivre à la HEIG-VD le cursus pour obtenir un « Diploma of Advanced Studies (DAS) en Médiation en entreprise ».

MODALITES D'INTERACTION

Les participants auront à disposition la plateforme Cyberlearn, pour interagir entre eux et avec les intervenants. Tous les documents seront mis à disposition sur Cyberlearn. Il ne sera en principe (sauf exception) pas distribué de supports de cours sur papier.

ENVIRONNEMENT REGLEMENTAIRE

Ce CAS est soumis aux règlements et aux conditions générales du Centre Formation continue de la HEIG-VD.

PRIX

CHF 8 000.-

CONTACT

Responsables de formation :

Responsable du CAS :

Prof. Isabelle Agassiz
isabelle_agassiz@heig-vd.ch

Tél. : 024 557 75 38

Secrétariat

Laurence Allemann
laurence.allemann@heig-vd.ch

Tél. : 024 557 73 66

HEIG-VD
Centre St-Roch
Av. des Sports 20
Case postale 521
1401 Yverdon-les-Bains

Co-responsables pédagogiques :

Agnès Strack Perdrix
agnes.strack.perdrix@gmail.com

Cinthia Lévy
cinthia.levy@unil.ch

Renseignements

Agnès Strack Perdrix
agnes.strack.perdrix@gmail.com

Tél. : 078 763 36 74

Groupement Pro Médiation
Suisse Romande
www.mediations.ch