



## Les fondamentaux de la médiation

15-16-17 novembre, 06-07 décembre et 20-21 décembre 2017

### 1ère partie

#### Objectifs de la 1<sup>ère</sup> partie de la formation :

- Appréhender les aspects juridiques et culturels de l'activité de médiation, maîtriser les grands principes qui gouvernent la médiation ;
- Repérer les étapes clés de la médiation dans l'histoire, identifier les différents types de médiation et sa place dans la société ;
- Appréhender l'évolution des comportements et exigences des usagers et les réponses apportées par la médiation ;
- Appréhender les étapes et la méthodologie de l'instruction d'un dossier de médiation.

#### Mercredi 15 novembre 2017

- 09h00-10h00** Introduction de la formation : M. Jean-Pierre TEYSSIER, Président du Club des Médiateurs et médiateur Tourisme et voyage et de M. Bernard DREYFUS délégué général à la médiation avec les services publics auprès du Défenseur des droits
- 10h00-12h30** Environnement, historique et typologie de la médiation Mme VONFELT, magistrat, coordonnateur régional de formation ENM des Cours d'appel de Besançon, Colmar, Metz, Nancy et Reims
- 12h30-13h45 Déjeuner\*
- 14h00-17h30** Principes juridiques fondamentaux de la médiation

#### Jeudi 16 novembre 2017

- 09h00-12h15** Spécificités de la médiation et ses processus Mme Dominique CHEVAILLIER-BOISSEAU médiatrice auprès de BNP PARIBAS ET Jean-Pierre HOSS, médiateur de la région Ile de France.
- 12h30-13h45 Déjeuner\*
- 14h00-17h15** Evolution des comportements des usagers et médiation M. Gilles NORTE

#### Vendredi 17 novembre 2017

- 09h00-12h15** Des situations concrètes de médiation
- 09h00-10h30 Jean-Pierre HERVÉ, médiateur du groupe Engie
- 10h45-12h15 Pierre SEGURA, médiateur du groupe La Poste
- 12h30-13h45 Déjeuner\*
- 14h00 – 17h00** Des situations concrètes de médiation
- 14h00-15h15 Gora PATEL, médiateur des programmes de France Télévisions
- 15h30-17h00 Marielle COHEN-BRANCHE, médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)
- 17h00-17h15** Evaluation de la 1<sup>ère</sup> partie de la formation par l'IGPDE

2<sup>e</sup> partie

**Objectifs de la 2<sup>e</sup> partie de la formation :**

- Utiliser des outils et des méthodes permettant d'identifier et de traiter les différentes situations difficiles que vous rencontrez ;
- Améliorer votre capacité d'accueil et d'écoute ;
- Adapter votre comportement et votre langage à vos différents interlocuteurs en se centrant sur eux – tant à l'écrit qu'à l'oral ;
- Acquérir des techniques en matière d'écoute.

**Mercredi 06 décembre 2017**

**9h00-17h00** L'écoute dans la médiation- Dominique MARTRE  
12h30-13h45 Déjeuner\*

**Jeudi 07 décembre 2017**

**9h00-17h00** L'écoute dans la médiation - Dominique MARTRE  
12h30-13h45 Déjeuner\*

3<sup>e</sup> partie

**Objectifs de la 3<sup>e</sup> partie de la formation :**

- S'adapter aux situations rencontrées et aux différents styles de personnalité de vos interlocuteurs ;
- Disposer de repères et de techniques permettant de prévenir et de gérer l'agressivité et les conflits de façon constructive.

**mercredi 20 décembre 2017**

**9h00-17h00** La gestion des conflits - Dominique MARTRE  
12h30-13h45 Déjeuner\*

**jeudi 21 décembre 2017**

**9h00-16h30** La gestion des conflits - Dominique MARTRE  
12h30-13h45 Déjeuner\*

**16h30-17h00** Evaluation de la 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> partie. Clôture de la formation

*\* Le déjeuner fait partie intégrante de la formation. Il s'agit d'un moment privilégié d'échanges entre les stagiaires, les formateurs et les médiateurs invités.*