





CATALOGUE FORMATIONS



-  **Sensibilisation à la médiation**
-  **Gestion des conflits**
-  **Médiation conventionnelle**
-  **Médiation collective**

3 place du Banat – 35200 RENNES
02 99 77 68 86 / citeetmediation@gmail.com /www.cite-et-mediation.org
N° Enregistrement Préfecture : 53 35 09560 35

Qui sommes-nous ?

L'association Cité et Médiation a pour objet de **promouvoir la médiation conventionnelle comme mode de prévention, gestion et résolution des conflits**. Elle accompagne des situations de conflit identifié pour lequel les parties concernées (individus ou groupes) acceptent d'être accompagnées par un tiers médiateur pour la résolution de ce conflit. Ce processus aide au rétablissement du dialogue, à la restauration des liens et à l'élaboration de solutions satisfaisantes pour tous.

Forte d'une expérience de 10 ans, Cité et Médiation a développé une réelle **expertise dans son champ d'actions**. Reconnue par de nombreux partenaires institutionnels ou associatifs (Ville de Rennes, Rennes Métropole - pour certaines missions - Police Nationale, Bailleurs sociaux, Fondation Abbé Pierre...), **l'association diffuse sa culture et sa pratique de la médiation lors de formations à destination des professionnels, des citoyens**.

Cité et Médiation est membre du **RENADEM** : Le réseau National d'Accès au Droit et à la Médiation.



Notre équipe/Notre savoir-faire :

3 formatrices et 22 médiateurs bénévoles formés composent l'équipe de Cité et Médiation.

Venus d'horizons différents, ils forment une **équipe pluridisciplinaire**, ce qui permet des interventions adaptées à la demande :

- Entreprises
- Associations
- Bailleurs sociaux
- Syndics
- Etablissements scolaires...

Chaque formation est construite pour s'adapter à la réalité du commanditaire.

SENSIBILISATION A LA MEDIATION

Objectifs :

- Comprendre le processus de médiation afin de pouvoir proposer cette démarche à ses clients,
- Améliorer la conduite d'entretiens, travailler les attitudes face au conflit, orienter vers les relais, les partenaires,
- Identifier la réponse à faire (gestion directe, relais).

Contenu :

Le conflit (Jour 1)

Le conflit

Les modes de gestion de conflit

Les systèmes de régulation des différends

Les différents modes de gestion des conflits

La Médiation (Jour 1)

Définition

Les principes de la médiation

Le code de déontologie

Le cadre de la médiation

La Médiation (Jour 2)

Le tiers écoutant : son positionnement

L'écoute active

Les techniques de communication en médiation

Le processus de médiation : le cycle en 4 étapes

Mises en situation pratiques (Jour 2)

Identification des troubles de voisinage

Analyse de la demande, des situations vécues

Mise en situation d'apprentissage à la médiation (en groupe)

Évaluation de l'action de sensibilisation (Jour 2)

Identification des situations rencontrées

Echange sur l'évolution des pratiques

Emergence de nouvelles questions

Réajustement des pratiques / réponses

Tarif :

Pour un groupe constitué : **1800 €** (incluant les 2 jours de formation, les frais pédagogiques). **Frais de déplacement, de repas et d'hébergement à la charge du stagiaire ou de son employeur.**

Pour un seul stagiaire : inscription individuelle **150€/jour** ou prise en charge employeur : **600 €/jour**

Prix nets : Association Loi 1901 à but non lucratif : TVA non- applicable.

Compétences visées :

- Savoir repérer les différentes situations de conflit
- Savoir mobiliser les techniques de communication et d'écoute
- Savoir analyser et relayer une situation

Durée :

2 jours (à raison de 7h par jour).

Public et prérequis :

Personnel des bailleurs, syndics, agents des collectivités territoriales, professionnels des secteurs juridique, social, médical, ...

Groupe de 15 stagiaires maximum.

Moyens techniques et pédagogiques :

La pédagogie sera centrée sur l'action dans une dynamique implicite. Les méthodes pédagogiques utilisées feront intervenir :

- Des apports théoriques
- Des analyses des situations vécues pour mutualiser et capitaliser
- Des mises en pratique

Outils et ressources :

Prévoir une salle équipée d'un vidéo projecteur, un ordinateur, un tableau ou paperboard. A l'issue de la formation un livret de formation est remis aux participants.

GESTION DES CONFLITS

Objectifs :

- Sensibiliser les personnels des organisations publiques ou privées à la régulation des conflits en interne et/ou avec les usagers,
- Leur permettre d'acquérir des outils et une méthode de résolution des conflits sans transformer leurs fonctions,
- Répondre aux besoins de communication (écoute, identification des conflits, construction de réponse) et de gestion des conflits dans les organisations et/ou avec les usagers.

Contenu :

Aborder le conflit (Jour 1)

Etat des lieux en groupe sur l'analyse des conflits rencontrés
Apport théorique sur la notion de conflit et ses typologies

La gestion du conflit (Jour 2)

Les techniques d'intervention et de gestion des conflits
Les différentes formes de gestion des conflits :
(Négociation, conciliation, médiation, arbitrage...)
Les différents acteurs
Les outils de la médiation et leur utilisation concrète et adaptée

Evaluation de l'action de formation (Jour 2)

Identification des situations rencontrées
Echange sur l'évolution des pratiques
Emergence de nouvelles questions
Réajustement des pratiques / réponses

Tarif :

Pour un groupe constitué : **1800 €** (incluant les 2 jours de formation, les frais pédagogiques).

Frais de déplacement, de repas et d'hébergement à la charge du stagiaire ou de son employeur.

Pour un seul stagiaire : inscription individuelle **150 € /jour**
ou prise en charge employeur : **600 € /jour**

Prix nets : Association Loi 1901 à but non lucratif : TVA non- applicable.

Compétences visées :

- Savoir repérer les différentes situations de conflit et les analyser
- Savoir mobiliser les techniques de communication et d'écoute
- Savoir adapter sa réaction au type de conflit
- Savoir utiliser les différents modes de résolution des conflits

Durée :

2 jours (à raison de 7h par jour).

Public et prérequis :

Personnel des bailleurs, agents des collectivités territoriales, professionnels des secteurs juridique, social, médical en charge de l'accueil du public.

Groupe de 15 stagiaires maximum.

Moyens techniques et pédagogiques :

Outre des apports conceptuels et techniques l'accent est mis sur des méthodes actives comme le travail de groupe, l'étude de situations pratiques, jeux de rôle... Les documents utilisés au cours de la formation seront remis aux stagiaires.

Outils et ressources :

Prévoir une salle équipée d'un vidéo projecteur, un ordinateur, un tableau ou paperboard.

MEDIATION CONVENTIONNELLE

Objectifs :

- Comprendre les principes de la médiation et la posture du médiateur afin de pouvoir s'ajuster en permanence dans ce rôle de tiers,
- Maîtriser le processus de médiation pour pouvoir accompagner les conflits à travers ce process,
- Expérimenter des rencontres de médiation dans la position des protagonistes et du médiateur pour en saisir le sens et les mécanismes.

Contenu :

Accès au droit et médiation (Jour 1)

L'accès au droit/ aux droits : histoire

La place de la médiation dans l'accès au(x) droit(s)

Aborder le conflit (Jour 1-2)

Le conflit / définition, typologie et étapes

Les systèmes de régulation des différends

Les différents modes de gestion des conflits

La posture du tiers dans chaque mode

La médiation : définition et champs (Jour 3-4)

Définition

Les domaines de la médiation

Les principes de la médiation

La médiation : pratique et processus (Jour 4-5)

Les entretiens préalables

Les acteurs et leur identification

Le processus de médiation :

- Le cadre,
- L'entrée en médiation,
- Le cycle en 4 étapes

Le médiateur :

- La posture du tiers,
- Son rôle,
- Le code de déontologie,
- L'empathie et l'écoute active,
- Les techniques de communication

Mises en situation pratiques (tout au long de la formation)

Identification des situations

Analyse de la demande, des situations vécues

Mise en situation d'apprentissage à la médiation

Evaluation de l'action de formation (Jour 5)

Identification des situations rencontrées

Echange sur les pratiques

Emergence de nouvelles questions

Réajustement des pratiques / réponses

Compétences visées :

- Développer l'accueil empathique de soi et de l'autre
- Développer son écoute active
- Enrichir son savoir-faire en matière de gestion des conflits
- Développer son savoir-être relationnel

Durée :

5 jours non-consécutifs (à raison de 7h par jour).

Public et prérequis :

Personnel des bailleurs, agents des collectivités territoriales, professionnels des secteurs juridique, social, médical, ...

Groupe de 12 stagiaires maximum.

Moyens techniques et pédagogiques :

Sur le plan pédagogique l'accent est mis sur des méthodes actives comme le travail en groupe : Utilisation de jeux de rôle et études de cas
A l'issue de la formation un livret de médiateur est remis aux participants.

Outils et ressources :

Prévoir une salle équipée d'un vidéo projecteur, un ordinateur, un tableau ou paperboard.

Tarif :

Pour un groupe constitué : **3280 €** (incluant les 5 jours de formation, les frais pédagogiques). **Frais de déplacement, de repas et d'hébergement à la charge du stagiaire ou de son employeur.**

Pour un seul stagiaire : inscription individuelle

150 €/jour ou prise en charge employeur : **600 €/jour**

Prix nets : Association Loi 1901 à but non lucratif : TVA non- applicable.

MEDIATION COLLECTIVE

Objectifs :

- Identifier ce qui est du ressort d'une médiation collective,
- Pouvoir accompagner en médiation collective les protagonistes d'une situation conflictuelle,
- Acquérir une méthodologie d'ingénierie pour la mise en place d'une médiation collective.

Contenu :

La médiation collective (Jour 1)

Définition

Identification des situations

Identification du mandant et des protagonistes

Organisation de la démarche (Jour 1)

Préalable :

- Etude de la demande du mandant
- Organisation de la 1^{ère} étape de proposition

Le processus de médiation :

- Les entretiens
- Les plénières / médiations intermédiaires et collectives
- Retours au mandant

Les moyens (Jour 2)

La co-médiation

Le temps

Les lieux

Mises en situation pratiques (Jour 2)

Identification des situations

Analyse de la demande, des situations vécues

Mise en situation d'apprentissage à la médiation collective

Echange sur les pratiques

Evaluation de l'action de formation (Jour 2)

Identification des situations rencontrées

Echange sur les pratiques

Emergence de nouvelles questions

Réajustement des pratiques / réponses

Tarif :

Pour un groupe constitué : **1800 €** (incluant les 2 jours de formation, les frais pédagogiques). **Frais de déplacement, de repas et d'hébergement à la charge du stagiaire ou de son employeur.**

Pour un seul stagiaire : inscription individuelle

150 €/jour ou prise en charge employeur : **600 €/jour**

Prix nets : Association Loi 1901 à but non lucratif : TVA non- applicable.

Compétences visées :

- Développer l'accueil empathique de soi et de l'autre
- Développer son écoute active
- Enrichir son savoir-faire en matière de gestion des conflits
- Développer son savoir-être relationnel

Durée :

2 jours (à raison de 7h par jour).

Public et prérequis :

Médiateurs, professionnels de la gestion des conflits souhaitant se perfectionner.

Groupe de 12 stagiaires maximum.

Moyens techniques et pédagogiques :

La pédagogie sera centrée sur l'action, dans une dynamique implicite. Les méthodes pédagogiques utilisées feront intervenir :

- Des apports théoriques
- Des analyses des situations vécues pour mutualiser et capitaliser
- Des mises en pratique

Les mises en situation collectives se font dans un cadre bienveillant, dans l'objectif de soutenir les médiateurs dans leur activité, leur savoir-être et savoir-faire.

Outils et ressources :

Prévoir une salle équipée d'un vidéo projecteur, un ordinateur, un tableau ou paperboard.