

# Cycle de formation à la médiation commerciale inter-entreprises

Les 8, 9, 10 février 2017  
&  
les 7, 8 mars 2017

**À CASABLANCA**

En partenariat avec :



Résoudre autrement vos conflits  
avec le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris

Organisé par :



## ▼ PROGRAMME DE FORMATION A LA MÉDIATION COMMERCIALE

**Objectifs:** La formation se focalisera avant tout sur l'aspect pratique de la médiation, au-delà des connaissances théoriques. Pour cela, chaque session théorique sera immédiatement suivie d'un exercice pratique. Ces mises en situation permettront aux participants de concrétiser les connaissances acquises chaque jour.

**Organisation:** La formation concerne des professionnels issus du monde économique et du monde juridique. La formation durera 5 jours dont 3 jours en février et 2 jours en mars, à Casablanca.

**Formateurs:** Frank **DAUTRIA**, Médiateur agréé CME (CFCIM) et CMAP, Yasmine **ESSAKALLI**, Médiateur agréé CME (CFCIM) et CMAP, Sylvain **ALASSAIRE**, Médiateur agréé CME (CFCIM) et CMAP, André **ROBELIN**, Médiateur agréé CME (CFCIM) et CMAP, ainsi que d'autres intervenants tous agréés CME (CFCIM).

### 8 février 2017

9h00 - 13h00

- ▶ Présentations :
  - Intervenants;
  - Participants.
- ▶ Le Centre de Médiation pour l'Entreprise :
  - Fonctionnement;
  - Guide;
  - Commissions;
  - Club.
- ▶ Objectifs :
  - Objectifs et méthode de la formation ; découverte de la médiation, savoir l'utiliser pour savoir la demander;
  - (pour devenir médiateur, deux jours de plus !!).

### Pause café

- ▶ Introduction à la médiation:
  - Philosophie – c'est un état d'esprit pas une démarche juridique;
  - Typologie des conflits ; différences entre conflit et litige;
  - Les MARC;
  - Usages du mot médiation;
  - Définitions.

### Pause déjeuner

14h00 - 18h00

- ▶ Cas : recherche instinctive de solutions
- ▶ Qu'est-ce que la médiation ?
  - Outil de gestion
  - Intérêt de la médiation, complément de définition.
  - Décider de la médiation
  - Comment y venir, pratique, choix du médiateur, conséquences juridiques.
  - Comment ça se passe ; apartés : quand et pourquoi.

### Pause café

- ▶ Profil et statut du médiateur :
  - Le rôle du médiateur
  - Ce qu'il fait, ce qu'il doit faire.
  - Ce qu'il ne fait pas, ce qu'il ne doit pas faire.
  - Expert ou généraliste.
  - La personnalité.
- ▶ Ethique, Communication, Liberté, Agressivité...
  - Réflexions afin d'appréhender la philosophie de la médiation et du médiateur.

# ▼ PROGRAMME DE FORMATION A LA MÉDIATION COMMERCIALE

## 9 février 2017

### 9h00 - 13h00

- ▶ La roue de Fiutak
  - Origines,
  - Les 5 phases et les 2 ossatures que sont :
    - Le questionnement, l'écoute et la reformulation
    - La négociation raisonnée
  - L'importance de les respecter
  - Le rôle du médiateur
- ▶ Film

### Pause café

- ▶ Le droit :
  - Le cadre légal au Maroc
  - Législation marocaine, européenne.
  - Les autres textes et projets (de loi) au Maroc

### Pause déjeuner

### 14h00 - 18h00

- ▶ Les outils fondamentaux du médiateur
  - Questionnement, les différentes formes, influence de la question sur la réponse.
    - Exercices ou Exemples.
  - Ecoute, écoute active, attitudes, écoute du non-dit,
    - Exercices ou Exemples
  - Reformulation, choix des mots et de la formulation
    - Exercices ou Exemples

### Pause café

- ▶ la négociation ; intérêt et rôle du médiateur ; acte de gestion, importance et raisons.
  - Négociation raisonnée
  - Des positions et aux intérêts
  - Me.So.Re. ou BATNA

## 10 février 2017

### 9h00 - 13h00

- ▶ Rappel de la roue
- ▶ Phase 1
  - Accueil des parties, présentation, exposé des règles et du processus

### Pause café

- ▶ Phase 2 : le quoi
  - Objectifs, risques, difficultés ; cas pratiques
- ▶ Phase 3 : le pourquoi
  - Objectifs, risques, difficultés ; cas pratiques

### Pause déjeuner

### 14h00 - 18h00

- ▶ Phases 4 & 5 : le comment et le comment finalement
  - Objectifs, risques, difficultés ; cas pratiques

### Pause café

- ▶ Le rôle de l'avocat, avant, pendant et après la médiation.

## ▼ PROGRAMME DE FORMATION A LA MÉDIATION COMMERCIALE

### 7 mars 2017

**9h00 - 13h00**

- ▶ Rappel des définitions, de la roue, des outils.

**Pause café**

- ▶ Cas complet et « restitution »

**Pause déjeuner**

**14h00 - 18h00**

- ▶ *Retour d'expérience*

### 8 mars 2017

**9h00 - 13h00**

- ▶ Cas pratiques

**Pause déjeuner**

**14h00 - 18h00**

- ▶ Questionnaire d'1h30 min
- ▶ Cas pratique d'évaluation de 2h30 min
- ▶ Conclusion

**Le Centre de Médiation pour l'Entreprise vous remercie de votre confiance !**