

Cycle de formation à la médiation commerciale inter-entreprises

Les 17, 18, 19 mai 2017
&
les 6, 7 juin 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 mai et 2 jours en juin, 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).

17 mai 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

18 mai 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

19 mai 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

6 juin 2017

9h00 - 15h00

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

▶ Cas complet et « restitution »

Pause

▶ *Retour d'expérience*

7 juin 2017

9h00 - 15h00

▶ Cas pratiques

Pause

▶ Questionnaire d'1h30 min

Pause

▶ Cas pratique d'évaluation de 2h30 min

▶ Conclusion

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