MANAGEMENT D'ÉQUIPE

Médiation en entreprise : désamorcer, conduire l'entretien et sécuriser l'accord

Un désaccord non traité se transforme en évitement, puis en camps, puis en incidents qui remontent jusqu'aux ressources humaines. Chacun attend que l'autre cède, l'équipe se positionne et le travail en souffre, alors que les deux personnes concernées n'ont souvent jamais eu l'occasion de s'expliquer dans un cadre tenu. Ces deux jours donnent une méthode pour intervenir. Vous analysez la nature du différend, vous décidez si la situation relève d'une médiation ou d'une décision, vous préparez les entretiens avec chaque partie puis vous conduisez la rencontre jusqu'à des engagements écrits et suivis.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 538 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Managers, responsables ressources humaines et représentants du personnel amenés à intervenir dans des situations de conflit interpersonnel au travail.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Analyser la nature d'un différend et son degré d'escalade
- Décider si la situation relève d'une médiation ou d'une décision hiérarchique
- Préparer et conduire les entretiens préalables avec chaque partie
- Animer une rencontre de médiation en tenant le cadre annoncé
- Formaliser les engagements pris par les parties et organiser leur suivi
- Identifier les situations qui imposent de passer la main

03 Programme détaillé

M1 Comprendre le différend

- Avant d'intervenir
- Distinction entre désaccord professionnel et conflit de personnes
- Degrés d'escalade et signaux d'aggravation
- Effets du conflit sur le reste de l'équipe
- Situations relevant d'une procédure et non d'une médiation
- À retenir : Toutes les tensions ne se médient pas : certaines appellent une décision et d'autres une procédure interne.

M2 Poser le cadre du médiateur

- Positionnement et règles
- Neutralité annoncée et limites d'un médiateur interne
- Confidentialité et information de la hiérarchie
- Consentement des parties à la démarche
- Conditions matérielles de la rencontre
- Cas pratique : Les participants rédigent le cadre qu'ils annonceront aux deux parties avant d'engager la médiation.

M3 Conduire les entretiens

- Rencontrer chaque partie puis les réunir
- Entretien préalable individuel et recueil des faits
- Distinction entre faits, interprétations et besoins
- Conduite de la rencontre commune et tenue du cadre
- Gestion des débordements émotionnels
- Mise en situation : Une rencontre commune est conduite sur un conflit ancien entre deux collaborateurs d'un même service.

M4 Conclure et suivre

- De l'accord aux actes
- Formulation d'engagements précis et vérifiables
- Trace écrite et diffusion maîtrisée
- Point de suivi à échéance convenue
- Conduite à tenir en cas d'échec de la médiation
- Atelier : Les engagements issus de la mise en situation sont rédigés puis testés sur leur caractère vérifiable.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 538 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr