

## **Programme de formation en médiation**

### **Agir comme médiateur pour rétablir la paix au travail**

#### **Questions et réponses**

##### **1. Pourquoi un programme de certification?**

Parce que pour être un bon médiateur, il vous faut maîtriser des compétences (un savoir-être et un savoir-faire) et appliquer une méthode rigoureuse. Plusieurs professionnels s'improvisent médiateurs sans avoir reçu une formation sur le sujet ou sans une connaissance appropriée des enjeux émotionnels et de pouvoir présents dans une relation conflictuelle ou malsaine. Si vous souhaitez accompagner des personnes dans la résolution de leurs différends, leurs conflits ou toute situation s'apparentant à du harcèlement psychologique, ce programme pourrait s'adresser à vous.

Aussi, parce que faire appel au système judiciaire est long et coûteux. Dans le nouveau Code de procédure civile, les modes de règlement à l'amiable des conflits, comme la médiation, l'arbitrage ou la conciliation seront offerts avant d'entamer des recours juridiques. La demande pour des médiateurs qualifiés sera de plus en plus importante. Si l'on souhaite faire appel à des professionnels expérimentés et aguerris pour la résolution des litiges, il faut que ces derniers aient accès à des formations spécifiques en la matière et des outils éprouvés.

##### **À qui s'adresse notre programme?**

Notre programme est conçu plus spécifiquement pour répondre aux besoins des organisations en réponse à l'augmentation des conflits et des plaintes pour harcèlement psychologique en milieu de travail. C'est la seule formation axée uniquement sur le monde du travail. Le programme s'adresse principalement:

- aux gestionnaires qui doivent intervenir sur les situations risquant de compromettre leur climat de travail;
- aux professionnels en ressources humaines qui doivent accompagner les gestionnaires ou même gérer les situations de conflit;
- aux délégués syndicaux qui souhaitent pouvoir orienter adéquatement les employés en conflit vers des modes de résolutions plus appropriés;
- aux professionnels qui pratiquent déjà la médiation et désirent se perfectionner en tant que médiateur.

## **2. Quels sont les thèmes qui seront abordés dans les modules ?**

Différents modules sont proposés afin de couvrir les dimensions affectives, émotionnelles et cognitives présentes dans les relations tendues, conflictuelles ou dysfonctionnelles.

Deux cycles sont offerts afin de satisfaire les besoins de formation recherchés selon le niveau de maîtrise des compétences souhaitées. La structure du programme est présentée plus loin ainsi que les modules compris dans chacun des cycles A ou B. Le cycle B mène à la certification officielle en tant que médiateur par le Groupe Conseil SCO.

## **3. Combien de temps / heures pour compléter le programme?**

Selon le niveau de maîtrise ou de connaissances souhaitées, le participant pourra choisir de compléter la première partie du programme seulement (modules 1 à 3) ou de faire tout le programme qui le mènera à la certification (modules 4 à 7).

**Le cycle A** (modules 1 à 3) vise à former les des médiateurs ou des facilitateurs internes pour désamorcer et résoudre les conflits au travail. Ces trois modules préparent le participant à une meilleure connaissance du rôle du médiateur et des attitudes et compétences requises, à l'acquisition d'un savoir-faire pour agir comme médiateur dans son organisation. Le total des heures de formation dispensées pour ce premier niveau est de 28 heures.

**Le cycle B** (modules 4 à 7) vise à habiliter les participants face à la résolution de plaintes de harcèlement psychologique et autre situations difficiles de gestion. Il conduit à une plus grande maîtrise des compétences du médiateur et mène à la certification de médiateur remise par le Groupe SCO. Le participant s'engage à compléter les modules 4 à 7, sur une période d'une année. Le total des heures de formation dispensées pour le cycle B est de 32 heures.

Le programme complet (cycles A et B) mène à la certification finale et totalise 60 heures de formation continue rencontrant les exigences des Ordres professionnels pour une période de référence donnée.

## **4. Combien coûte le programme?**

Le coût du programme complet est de 5 990,00\$ plus les taxes applicables et comprend:

- 6 heures de coaching individuel;

- l'administration d'un profil psychométrique;
- le matériel didactique pour tous les modules;
- une copie du livre: *Agir comme médiateur pour rétablir la paix au travail*;
- les inscriptions;
- les pauses santé et les repas du midi.

#### **Modalités de paiement:**

Le total des frais est payable à l'inscription pour chacun des cycles. Toute annulation de participation devra être signalée verbalement et ensuite confirmée par écrit à Groupe Conseil SCO. Des frais pourront être exigés selon la politique d'annulation applicable.

#### **5. Puis-je faire une partie du programme seulement?**

Seul le cycle A peut être complété sans aucun engagement pour la suite. Les participants pourront faire l'expérience de la méthode présentée en médiation et obtenir des outils qui leur permettront d'agir sur les conflits dans leur milieu de travail. Après les trois premiers modules du cycle A, les participants sont invités à signifier leur intention de poursuivre ou non le cycle B. Dans l'affirmative, une entente devra être signée pour garantir leur place au sein d'une cohorte.

#### **6. Est-ce possible de former une cohorte au sein d'un même secteur d'activités ou d'une région?**

Oui il est possible de former une cohorte d'un même secteur d'activités ou d'une même région. Un nombre de 8 participants minimum est requis.

#### **7. Est-ce que la certification me donne des crédits?**

Oui, les formations sont reconnues aux fins de la formation continue obligatoire par les Ordres professionnels notamment l'Ordre des CRHA et le Barreau du Québec.

#### **8. Qui sont les formateurs du programme?**

Comme le programme est nouveau, Ghislaine Labelle, médiatrice accréditée et psychologue organisationnelle, sera la principale intervenante. Des professionnels compétents possédant une formation ou des compétences différentes seront invités à présenter un segment lorsque nécessaire.

## **9. Qu'est-ce qui différencie ce programme des autres programmes existants?**

Les aspects relationnel et émotif, les besoins des parties et de l'organisation seront abordés dans tous les cas de médiation présentés dans le programme. L'approche de médiation intégrative de Madame Labelle met l'emphase sur la construction de scénarios gagnants où les parties peuvent accéder à leurs besoins et exprimer leurs préoccupations en toute sécurité. Le dénouement des difficultés relationnelles passe par la responsabilisation des parties et leur collaboration au processus de médiation. Cette approche se distingue des approches de médiation basées sur les intérêts des parties ou l'approche légale.

## **10. Comment assurez-vous la qualité des apprentissages chez les participants?**

Par des exercices pratiques tout au long du parcours de la formation, des comptes-rendus et des bilans ainsi que de courts extraits vidéo ou audio d'une session de médiation réalisée en milieu de travail par chacun des participants.

## **11. Comment convaincre mon supérieur immédiat que cette formation sera utile autant pour mon organisation que pour l'exercice de mon rôle?**

- L'approche de Madame Labelle est pratique : beaucoup de jeux de rôles, accompagnement des participants dans la résolution d'un vrai cas de médiation en milieu de travail;
- Madame Labelle possède une expérience de plus de 20 ans au sein de multiples organisations publiques et privées;
- La formation de ressources internes compétentes en médiation peut constituer un levier intéressant pour diminuer vos coûts en SST et en absentéisme au sein de votre organisation;
- Le coût du programme complet sera amorti par la résolution d'un seul cas de conflit ou de plainte faite par le participant. Notamment si l'on considère les coûts moyens: une enquête confiée à l'externe se chiffre autour de 15 000,00\$ et une médiation autour de 6000,00\$. Vous n'aurez pas besoin de calculatrice pour convaincre votre directeur des finances ou votre supérieur immédiat.

### **Autres avantages de ce programme:**

- Mettre en commun des expertises, des savoir-faire et des ressources au sein de votre organisation en matière de gestion des différends.
- Avoir une liste de médiateurs internes et externes.

- Mettre à disposition des employés qui vivent des difficultés avec des collègues ou leur patron un répertoire de ressources compétentes (autre que le PAE).
- Permettre une plus grande accessibilité des ressources et des moyens, et une plus grande neutralité.
- Uniformiser les processus et le langage de médiation utilisés lorsque plus d'un participant d'une même organisation participent à la formation.
- Permettre aux gestionnaires ou aux délégués syndicaux participant au programme, d'agir comme modèles influents au sein de leur organisation.