



certifié par :

Groupement Pro Médiation
17 rue Necker
1201 Genève
Tél. 022 321 88 31
info@mediations.ch

heig-vd

Haute Ecole d'Ingénierie et de Gestion
du Canton de Vaud

Centre St-Roch, Av. des Sports 20
1401 Yverdon-les-Bains
tél. : 024 557 61 96



MEDIATION – (MEDI)

CAS de spécialisation (Certificate of Advanced Studies) pour

MAS Human Systems Engineering (HSE)

ou

MAS Human Capital Management (HCM)

Organisation :

Conception et Direction scientifique:

Enseignants principaux :

Dr. Christa Muth. Prof. HES, HEIG-VD

Mme Annette Mouttet-Sauthier

Groupement Pro-Médiation

Annette Mouttet-Sauthier, Dr Christa Muth,
Jean Gay, Christophe Imhoos, Florence Studer
Ridoré

Toutes les informations dans cette brochure sont sous réserve de modifications



SOMMAIRE

Synthèse.....	3
Public cible	3
Enjeu	3
Pré requis	4
Objectifs du CAS	4
Contenu du CAS (MEDI)	5
Module 1 : Les conflits internes et externes de l'entreprise.....	5
Module 2 : La méthodologie de la médiation	6
Module 3 : Médiation et entreprise	7
Module 4 : La médiation des conflits internes	8
Module 5 : La médiation des conflits externes	8
Enseignants	9
Enseignants principaux.....	9
Intervenants	11
Charge de travail / calendrier / horaires	14
Contact.....	16

SYNTHÈSE

Le CAS Médiation est organisé sous l'égide de la HEIG-VD avec la collaboration du Groupement Pro Médiation, une ONG spécialisée dans la promotion de la médiation.

Ce CAS peut être suivi en tant que CAS individuel ou comme CAS de spécialisation pour les MAS Human Systems Engineering ou pour le MAS Human Capital Management.

De par l'enjeu de la thématique, le CAS en médiation s'inscrit particulièrement bien dans le cursus du MAS en Human Systems Engineering ou dans celui du MAS en Human Capital Management, en tant que CAS de spécialisation. Pour ceux qui s'immatriculent dans le MAS en Human Systems Engineering ou dans le MAS en Human Capital Management, le niveau terminal de Bachelor HES ou Universitaire est requis, sauf lors d'acceptation sur dossier. Les étudiants qui remplissent les conditions d'immatriculation pour le MAS HSE ou pour le MAS HCM obtiennent 12 crédits ECTS après la validation du CAS MEDI.

Pour ce CAS, le candidat doit en outre être en emploi, dans une situation pratique d'application de l'enseignement.

Pour les étudiants immatriculés dans le MAS en HSE ou dans le MAS en HCM l'écolage est de 6'000.- chf. Pour les étudiants qui ne s'inscrivent que dans le CAS Médiation (MEDI), le coût est de 8'000 chf.

Le démarrage de ce CAS est prévu pour janvier 2012.

PUBLIC CIBLE

Cette formation s'adresse à ceux qui veulent acquérir les instruments pour appliquer la médiation en entreprise et aux aspects commerciaux. Pour les participants qui désirent se faire certifier comme médiateurs professionnels par la Fédération suisse des associations de médiation (FSM-SDM <http://infomediation.ch>), un module complémentaire de 80 heures (ateliers et activités de terrain supervisées) sera organisé par le Groupement Pro Médiation à l'automne 2012.

ENJEU

La médiation prend depuis 20 ans une ampleur remarquable. L'intérêt que lui porte le monde économique, politique, juridique et social interroge plus d'un chercheur et philosophe. Nombre d'acteurs professionnels, institutionnels ou associatifs préconisent cette approche face aux profondes mutations que traverse notre société et aux conflits qui en résultent.

La médiation offre un mode supplémentaire de gestion du conflit et s'inscrit aussi dans le phénomène contemporain de la transformation de l'action publique et des modes d'intervention de l'Etat. Les conflits générés par les difficultés de la vie moderne, ne sont plus traités par la puissance symbolique de l'Etat, mais avec les ressources des personnes et de l'entreprise. La médiation participe de la régulation sociale et s'inscrit dans les profondes mutations que traverse notre société. Comment aujourd'hui pouvons-nous aborder la question du lien social à un moment où la seule force de la puissance publique ne permet pas de le conserver? Comment peut-on faire face aux changements contemporains ?

Le concept de la « gestion des conflits » est relativement nouveau pour le monde de l'entreprise. Toutefois, la prise en compte d'un traitement des conflits et d'une issue positive peuvent se traduire par une satisfaction de tous les protagonistes. En effet, les conflits ne sont pas une fatalité car ils proviennent des protagonistes eux-mêmes que cela soit au sein de l'entreprise ou dans ses relations commerciales externes.

Les conflits peuvent être prévenus et gérés non seulement pour éviter des conséquences négatives mais également en tirer des avantages. Sous ses formes coopératives, la gestion des conflits implique la négociation avec ou sans l'assistance d'un tiers (négociation, conciliation, arbitrage et médiation, droit collaboratif).

Les conflits non gérés au sein de l'entreprise ont des coûts exorbitants. Dans le milieu du travail, garantir la personnalité et la santé physique et psychique des travailleurs est une obligation légale. Dans une étude commandée en 2000 par le Secrétariat d'Etat à l'économie, 58% des personnes interrogées estimaient que les conflits et le mobbing constituent la source première du stress. Cette réalité engendrerait en Suisse un coût annuel de quatre milliards. Le phénomène, s'il est d'abord humain, est donc aussi économique.

Il en va de même dans les conflits entre partenaires commerciaux. Un litige, lorsqu'il est traité par les tribunaux ou l'arbitrage, peut durer des années, occasionne des frais très importants et risque d'entraîner une rupture définitive des relations commerciales.

La prise en compte de modes coopératifs de traitement des conflits renforce les partenariats entre entreprises et prestataires de services, entre partenaires commerciaux de différents pays, entre compagnies qui fusionnent, entre partenaires sociaux.

Coopérer pour trouver ensemble des solutions qui prennent en compte les intérêts et les besoins de toutes les parties concernées permet de maintenir des relations commerciales de longue durée et de créer un climat de travail basé sur le respect de la personnalité des collaborateurs.

Avec l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile suisse en 2011, les accords trouvés en médiation pourront être homologués par la justice. Cette importante réforme institutionnalisera ce mode de traitement coopératif des conflits qui deviendra dès lors un outil indispensable de gestion pour les entreprises.

PRÉ REQUIS

Répondre aux critères des formations postgraduées ou sur « dossier » pour des cas particuliers. Rencontre avec le candidat, échange d'informations et engagement mutuel. Le candidat doit être en emploi, dans une situation pratique d'application de l'enseignement.

OBJECTIFS DU CAS

Les participants au Cas MEDIATION se familiariseront avec les méthodes coopératives de gestion des conflits et élaboreront des dispositifs au sein de leurs entreprises.

ATTENTION : Il n'est pas possible de suivre des modules séparés, le cours étant construit avec une progression didactique.

MODULE 1 : LES CONFLITS INTERNES ET EXTERNES DE L'ENTREPRISE

Durée: 3 jours

Généralités

Les conflits font partie de la vie des entreprises et sont en général gérés par le département juridique, selon les lois et règlements en vigueur.

Or, les conflits mettent en relation des personnes qui peuvent avoir des positionnements très différents. Certains aimeront la confrontation, voire l'affrontement, d'autres adopteront une position de fuite tandis que les troisièmes préféreront la négociation ou le recours à l'entremise.

C'est ainsi que les modes de traitement des conflits sont diversifiés. On peut établir une typologie entre les modes juridictionnels (jugement se référant à une norme imposée) ou non juridictionnel (modes négociés tels que la négociation bilatérale, médiation, arbitrage). On peut, en faisant référence à la théorie des jeux, différencier les modèles à somme nulle (le jugement qui fait intervenir un tiers qui impose une solution, qui établit qui a raison et qui a tort à partir des faits du passé en se référant à une norme juridique) des modèles à somme positive (négociation entre les parties qui vise à obtenir un compromis orienté vers le futur en maintenant une relation non conflictuelle et en cherchant à concilier les intérêts).

Mode traditionnel de régulation sociale, la médiation est aussi ancienne que les conflits eux-mêmes. Redécouverte aux USA où elle s'est développée comme un mode alternatif de résolution des conflits (ADR), la médiation a été réintroduite en Europe au début des années 90. Or, la médiation a des origines qui sont anciennes mais peu connues et rarement citées alors que les principes élaborés par des médiateurs politiques de l'Antiquité à l'époque moderne sont intégrés dans nombre de codes de déontologie des médiateurs. La philosophie et l'éthique de la médiation fondent une pratique exigeante et renvoient à une vision des êtres humains comme interdépendants, qui ne peuvent pas ne pas communiquer.

Thèmes abordés

- Les types de conflits en entreprise (internes et externes).
- Les dimensions neuro-affectives du conflit.
- Les dimensions du conflit en termes de la sociologie des organisations et des institutions.
- Le positionnement face au conflit.
- Les modes de gestion des conflits (négociation, conciliation, arbitrage et médiation).
- Ethique et philosophie de la médiation

Objectifs d'enseignement

A la fin de ce module, le participant sera capable de :

- Analyser les différents conflits internes et externes à l'entreprise.
- Comprendre la complexité d'un conflit en entreprise et ses multiples dimensions.
- Repérer son propre positionnement face au conflit.
- Distinguer les différents modes de gestion des conflits.
- Identifier les dimensions éthique et philosophique de la médiation.

Durée : 6 jours

Généralités

La résolution traditionnelle des conflits, basée sur l'application de la loi ou du règlement favorise l'antagonisme des points de vue, la radicalisation des positions et l'imposition d'une solution. La logique verticale s'inscrit dans un principe de rupture, il y a un gagnant et un perdant dès lors que le syllogisme juridique se base sur l'équation suivante :

$$\text{Faits} + \text{Droit applicable} = \text{Conclusions}$$

Ce mécanisme est uniquement fondé sur la mise en évidence des faits et positions. Il ne tient pas compte des nombreux éléments sous-jacents au litige et nécessaires à sa perception par chacune des parties, tels que, notamment, le vécu, les préoccupations, les malentendus, les perceptions, les sentiments, les craintes, les intérêts, les besoins, les émotions et les valeurs.

Au contraire, la médiation permet aux personnes en litige de se réapproprier la gestion de leur conflit. La médiation, qu'elle concerne les relations à l'interne de l'entreprise ou ses aspects commerciaux, offre la possibilité de gérer les désaccords, de resituer le conflit dans son contexte, d'en analyser les causes sans être tenu par des règles formelles de procédure. La logique de la médiation s'inscrit dans un principe de lien où chacun perd et chacun gagne par la création d'une solution commune. On peut définir cette dernière comme étant un processus consensuel de gestion des conflits, dans lequel un tiers impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel, tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes et les institutions de les aider, soit à améliorer ou établir une relation, soit à régler un conflit .

Plus qu'une simple technique, la médiation est une méthode par laquelle un tiers impartial, et indépendant, le médiateur, offre aux personnes en conflit l'occasion de se rencontrer pour négocier avec son aide un accord. Ce processus donne aux participants la possibilité de collaborer de manière créative à la recherche commune d'une solution originale, permettant à chacun de satisfaire ses besoins et intérêts respectifs.

Thèmes abordés

1) Apports méthodologiques :

- Les techniques d'intervention du médiateur.
- La conduite de l'entretien de médiation.
- Les phases du processus.

2) Apports théoriques :

- Les éléments de base des théories de la communication.
- La sociologie des conventions (Théorie des Mondes, Boltanski et Thévenot).
- La négociation raisonnée (Fisher et Ury).
- La médiation et le droit.
- La déontologie de la médiation.

Objectifs d'enseignement : A la fin de ce module, le participant sera capable de :

- Comprendre l'importance de l'interaction dans les relations humaines
- Repérer la catégorisation des mondes pour faciliter l'expression des points de vue
- Appliquer certains outils de la négociation raisonnée dans la pratique
- Clarifier la singularité de l'espace de médiation par rapport au contexte juridique et judiciaire
- Exercer les outils et le savoir-faire de la médiation dans son activité professionnelle
- Mener un entretien complet de médiation
- Appliquer les aspects déontologique et éthique de la médiation

L'accent sera mis sur l'acquisition des compétences nécessaires pour mener un processus de médiation.

Durée: 3 jours

Généralités

La médiation en entreprise est un espace à construire dans le monde professionnel qui permette de gérer les conflits en amont, afin de prévenir leur aggravation. Aux méthodes traditionnelles de règlement des conflits se substituent ainsi un ensemble d'outils, de stratégies, de techniques et de modèles novateurs en matière de négociation, de règlement des conflits et de recherche de solution conjointe des problèmes.

Le tableau suivant propose une typologie des systèmes de prévention et de gestion des conflits au sein de l'entreprise.

Médiation des conflits	Prévention	Gestion
internes	Mise en place de systèmes de gestion des conflits Conventions collectives de travail (CCT)	Ombudsman Médiation interne Médiation externe Conciliation
externes	Contrats Clauses de médiation	Médiation commerciale

Le médiateur est un professionnel ayant acquis une formation spécifique et qui est soumis à des règles de déontologie afin de garantir une intervention de qualité. Il veille à prendre en compte le contexte de son intervention et à agir de manière à ne pas se laisser instrumentaliser par l'une ou l'autre des parties, ni par l'entreprise qui le mandate.

L'intervention du médiateur s'articule avec celles des autres professionnels actifs dans le monde de l'entreprise. Leur expertise peut être utile pour que les parties prennent leur décision en toute connaissance de cause. Le médiateur veille à respecter la complémentarité des interventions professionnelles et inscrit son action dans un travail de réseau.

Thèmes abordés

Le médiateur professionnel et ses qualifications.

La mise en place de systèmes de prévention et de traitement des conflits internes et externes à l'entreprise :

- Les dispositifs de gestion des conflits internes à l'entreprise (ombudsmen, médiateurs internes, médiateurs externes, offices de conciliation, conciliateurs prud'homme, dispositifs d'enquête et d'investigation, conventions collectives).
- Les dispositions légales.
- Les dispositifs de gestion des conflits externes à l'entreprise (médiation commerciale et autres ADR, clauses de médiation, règlements de médiation et d'arbitrage).

Le médiateur et les autres professionnels du monde de l'entreprise (avocats, notaires, fiduciaires, juristes internes, DRH, responsables de projet, conseils d'administration, etc.) : rôles et spécificités.

Objectifs d'enseignement: A la fin de ce module, le participant sera capable de :

- Utiliser la médiation comme mode de prévention et de gestion des conflits au sein de l'entreprise.
- Connaître la profession de médiateur.
- Comprendre l'articulation entre l'exercice de sa profession au sein de l'entreprise et la posture du médiateur

MODULE 4 : LA MÉDIATION DES CONFLITS INTERNES

Durée: 3 jours

Généralités

Face à un certain nombre de comportements, telles que les différentes formes de harcèlements, qui constituent des atteintes aux droits de la personnalité des travailleurs, l'employeur doit prendre toutes les mesures propres à garantir la santé physique et psychique des travailleurs (articles 328 CO et 2 OLT 3). Par des mesures et des programmes actifs et créatifs visant à inciter les parties à passer d'une logique d'affrontement à une relation de conciliation, de travail d'équipe et de coopération, on met davantage l'accent aujourd'hui sur la prévention par la mise en jeu de différentes techniques de négociation, de pair avec des formes nouvelles de règlement amiable des conflits.

Il convient d'apporter une attention particulière au statut du médiateur en entreprise, qu'il agisse comme médiateur interne ou externe. L'entreprise ou son service des ressources humaines qui organise un service de médiation veillera à garantir l'autonomie et l'indépendance du processus de médiation par rapport aux autres modes de régulation des conflits existants (sanctions disciplinaires ; enquête interne, etc.).

Les participants élaboreront un projet de médiation des conflits internes qui sera présenté dans le cadre de la formation.

Thèmes abordés

- Mise en place de la médiation des conflits internes à l'entreprise
- Etude de dispositifs de médiation internes à l'entreprise.
- Présentation par des médiateurs professionnels de différents services et pratiques de médiation en entreprise.

Objectifs d'enseignement: A la fin de ce module, le participant sera capable de :

- Utiliser les compétences acquises pour la mise en place de dispositifs de médiation pour les conflits interne.

MODULE 5 : LA MÉDIATION DES CONFLITS EXTERNES

Durée: 3 jours

Généralités

La médiation commerciale permet aux partenaires en relation d'affaires de trouver ensemble des solutions qui tiennent compte du contexte commercial, juridique, économique, personnel et financier.

Elle préserve et peut même renforcer les relations contractuelles nouées par les parties. Elle est notamment appropriée dans les contrats commerciaux de longue durée (par exemple entre un fabricant et son distributeur, entre un architecte et un entrepreneur, etc.).

En matière civile, par une clause de médiation contractuelle, les parties choisissent le mode de résolution d'un éventuel différend futur. Généralement, des clauses à étages multiples ou combinées sont prévues : négociation, ensuite médiation, enfin arbitrage ou procédure judiciaire.

Les participants élaboreront un projet de médiation qui sera présenté dans le cadre de la formation.

Thèmes abordés

- Mise en place de la médiation des conflits externes à l'entreprise
- Etude de dispositifs de médiation commerciale

- Présentation par des médiateurs professionnels de différentes pratiques de médiation commerciale.

Objectifs d'enseignement: A la fin de ce module, le participant sera capable de :

- Utiliser les compétences acquises pour la mise en place de dispositifs de médiation pour les conflits externes.

ENSEIGNANTS

ENSEIGNANTS PRINCIPAUX



Annette Mouttet-Sauthier annette.mouttet@mediations.ch

responsable des formations au Groupement Pro Médiation

Formations : Titulaire d'un Master en droit et Master en Sciences de l'Education à l'Université de Paris X Nanterre (France). Diplôme d'état de travail social et de médiation familiale (France). Formée à la thérapie systémique

Domaines d'activité et expériences professionnelles : Elle est responsable des formations au Groupement Pro Médiation. Elle pratique la médiation

civile et pénale sous l'égide de l'association Cemafor et en indépendante dans les domaines de la famille, du social, du scolaire, du travail, et de l'entreprise, et s'intéresse particulièrement aux entreprises familiales. Elle donne régulièrement des conférences et anime de nombreuses formations et sensibilisations à la médiation, en Suisse et à l'étranger.

Publications : Elle est l'auteure de plusieurs contributions en matière de médiation à l'échelon Européen

Zone d'activités : Suisse, Europe, Canada

Langues de travail : Français, anglais



Dr Christa Muth, professeure HES chris.muth@heig-vd.ch

Formations : Études d'histoire économique et de sociologie à l'Université de Genève, entre autres avec Edgar Morin, Jean Ziegler et Paolo Freire. Plus tard, doctorat de recherche à la "La Jolla University San Diego" (European Campus Lugano) sur le thème de la formation des adultes et du développement de l'organisation. Études et séminaires avec Henri Laborit et Paul Watzlawick.

Domaines d'activité et expériences professionnelles : D'orientation systémique, Christa Muth s'intéresse aux neuro-sciences et à leur application dans l'interaction humaine. Après quelques années d'activités dans le

domaine des Mergers & Acquisitions, elle redécouvre son intérêt pour les applications dans le domaine des sciences sociales et humaines. Ses thèmes préférés sont la psychologie de l'organisation, le développement des teams et les processus de développement de stratégies. Christa Muth a conduit de nombreux processus de changement de la culture d'organisation dans des multinationales ou dans des PME en Suisse et dans les pays limitrophes. Souvent, des risques importants étaient liés à ces processus de changement.

Dans le cadre de la HEIG-VD, elle a été la Conceptrice du MAS en Human Systems Engineering

Publications : nombreux articles sur les thèmes RH et stratégie

Zone d'activités : Europe

Langues de travail : Français, allemand, italien, anglais



Florence Studer florence.studer@mediations.ch

Formations : Diplôme de Pédagogie Curative Clinique (Université de Fribourg). Certificats de médiation générale et de médiation familiale (Groupement Pro Médiation). Introduction à l'Analyse de Pratiques Professionnelles, Paris. Brevet Fédéral de Formatrice d'Adultes.

Domaines d'activité et expériences professionnelles : médiatrice FSM & ASM, pratique la médiation, comme médiatrice indépendante, dans différents domaines : en particulier la médiation familiale, la médiation en entreprises & institutions et la

médiation environnementale (processus participatifs multiacteurs). Formatrice au GPM, elle anime de nombreux modules de formation à la médiation. Elle est également chargée de cours à la Faculté de Droit de l'Université de Fribourg (Méthodes Alternatives de Résolution des Conflits familiaux). Elle a pendant plusieurs années dispensé de nombreux cours de médiation et de négociation au sein de différentes HES, principalement l'IES-HETS à Genève et la HEFTS à Givisiez.

Zone d'activités : Suisse

Langues de travail : Français



Christophe Imhoos chris.imhoos@mediations.ch

Formations : licencié en droit de l'Université de Genève et titulaire d'un Master of Comparative Jurisprudence (M.C.J.) de New York University (New York). Il est avocat, admis au barreau de Genève en 1985. Il a été conseiller-juriste auprès du secrétariat de la Cour internationale d'arbitrage de la Chambre de commerce internationale (CCI) à Paris de 1987 à 1991. Depuis 1992, il est associé dans l'étude familiale d'avocats Jean-Pierre et Christophe IMHOOS & Associés à Genève où il exerce principalement en qualité d'arbitre et de conseil dans le contentieux commercial international. Il a suivi

la formation en médiation de l'Institut universitaire Kurt Boesch (IUKB) à Sion et est titulaire du Master européen en médiation.

Domaines d'activité et expériences professionnelles : Avocat, et arbitre, médiateur assermenté, inscrit au tableau des médiateurs civils et pénaux du canton de Genève. Médiateur accrédité au CEDR (Royaume Uni), SDM/FSM et FSA (Fédération Suisse des Avocats). Il pratique la médiation civile, pénale, commerciale (membre de la CSMC), conventionnelle et judiciaire, de voisinage (AsMéd-GE, membre du comité) et urbaine (Eurofoot 2008 à Neuchâtel) en qualité de médiateur ou d'avocat. Il pratique également la médiation familiale au sein de la Maison genevoise des Méditations (MgeM). Il est formateur auprès du GPM depuis 3 ans.

Publications : En matière de médiation, est l'auteur d'un article sur "Le rôle de l'avocat en médiation commerciale" publié dans CREATEURS, Le Magazine de la Création d'Entreprises, No. 5, Juin 2008, p. 22. Egalement auteur d'un article sur " La relation nouvelle entre l'arbitrage et la médiation" publié dans l'ouvrage "Gestion des conflits" publié aux éditions CEDICAC (Lausanne, Suisse, 2008) sous la direction du M. le Juge Jean Mirimanoff (www.cedidac.ch).

Zone d'activités : Suisse, Europe, Etats-Unis

Langues de travail : Français, anglais, allemand



Jean Gay jlgay@mediations.ch

Formations : licence de Droit, Lausanne, Brevet de notaire ; brevet d'avocat ; Master de droit section ADR (Alternative Dispute Resolution) au Bond University, Australie ; formation de médiateur à Paris, France ; formation du Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP).

Domaines d'activité et expériences professionnelles : Président de la Chambre Suisse de Médiation Commerciale (CSMC), section romande ; Juge au TAS (Tribunal Arbitral du Sport), Lausanne ; Activités de

recherches en ADR, USA, Australie et France, concernant les litiges de droit privé ; Associé-Partenaire Bureau de médiateurs « Conflits.ch » ; Médiateur auprès du CMAP ; Médiateur assermenté, inscrit au tableau des médiateurs civils et pénaux du canton de Genève ; Médiateur accrédité justice pénale des mineurs en Valais ; Formateur auprès du GPM.

Publications : nombreuses articles sur la gestion de conflit privé et professionnelle

Zone d'activités : Suisse, Europe, Etats-Unis, Australie

Langues de travail : Français, anglais, allemand, italien

Intervenants enseignant ponctuellement dans la formation (sous réserve)



Dr Benoît Bediou benoit.bediou@unige.ch

Actuellement chercheur post-doctorant au Centre Interfacultaire en Sciences Affectives (CISA) de l'Université de Genève. Après une formation en biologie, il a obtenu un doctorat de Neurosciences à l'université de Lyon, pour ses travaux sur la perception des émotions dans différentes populations cliniques, psychiatriques et neurologiques. Il a ensuite effectué un post-doctorat à Cambridge (UK) il s'est intéressé aux effets de la personnalité (par ex. anxiété et agressivité) sur l'activité cérébrale lors de la perception d'expressions faciales émotionnelles (par ex. peur, colère). Depuis 2007, ses recherches au CISA s'intéressent aux liens entre émotions et prise de décision. Cela comprend aussi bien les décisions individuelles (décisions économiques ou financières) que les décisions sociales (coopération, compétition, confiance). Une des questions centrales concerne le rôle des émotions dans les interactions sociales. Il s'intéresse en particulier au rôle des émotions dans l'apparition, le maintien et la résolution de conflits. Un des aspects de ce projet concerne la perception de l'injustice, quels sont les facteurs déterminants et quel est son impact sur les émotions et le comportement individuel et social. Il essaie de privilégier une approche interdisciplinaire combinant les méthodes de l'économie et de la psychologie aux outils des neurosciences.



Daniel Küng d_kung@bluewin.ch

Actuellement responsable logistique du centre de distribution de Galexis SA à Ecublens (VD), société du Groupe Galenica active dans la distribution de produits pharmaceutiques. Après une formation commerciale il découvre la médiation et voit tout se suite le lien entre cette méthode alternative de résolution des conflits et son application pratique dans le cadre de l'entreprise. Il est co-auteur d'un travail intitulé « MEDIATION & REORIENTATION PROFESSIONNELLE ».

Soin intérêt s'est également orienté vers la médiation dans le domaine de la santé et il a été co-médiateur auprès du bureau cantonal vaudois de médiation santé. Dans sa pratique professionnelle il essaie d'intégrer au maximum les principes de la médiation.



Jeremy Lack lack@altenburger.ch

Jeremy Lack is an independent lawyer with Etude ALTENBURGER in Geneva, Switzerland. He qualified as an English barrister in 1989 and as a US attorney-at-law in 1990 (New York State, various federal courts, and the US Patent and Trademark Office). He is also a door tenant with QUADRANT CHAMBERS in London, counsel to PEARL COHEN ZEDEK LATZER LLP in New York, and is an adjunct professor with the UNIVERSITY OF NEUCHÂTEL and the EPFL in Switzerland. He has an MA (Oxon) from Lincoln College, Oxford, in Jurisprudence and Physiological Sciences and postgraduate diplomas in EU competition law and comparative copyright laws from Kings College, London. Jeremy specializes in intellectual property, new technologies, life sciences, venture capital, and private equity, and has a broad dispute prevention and resolution practice (including mediation, conciliation, arbitration, litigation and ADR hybrids). He works primarily as an ADR neutral and is involved in civil law as well as common law matters, working with a wide range of international parties, particularly in cross-border or cross-cultural disputes. He worked as in-house counsel for BECTON DICKINSON & CO, MEDABIOTECH and NOVIMMUNE and served on the boards of several start-up companies. Jeremy has been accredited by several mediation institutions in Europe and the USA (including IMI, WIPO, INTA, SCCM, CMAP, CEDR, IPOS). He also serves on several ADR committees, including the Independent Standards Committee of IMI, as Co-Chair of the ABA Dispute Resolution Section's International Committee, as Chairman of CI Arb's Mediation Subcommittee, and on the advisory boards of CPR's European Advisory Committee, SCCM's Regional Committee for Western Switzerland, the Geneva Chamber of Commerce's Advisory Council and the Board of Directors of GNII. He has Swiss, British, Israeli and US citizenship, and lives with his wife and two daughters in Geneva.



Birgit Sambeth Glasner - Sambeth.Glasner@altenburger.ch

Médiatrice civile, commerciale et pénale accréditée par plusieurs institutions suisses et internationales, avocate aux barreaux de Genève et Suisse, ancienne juge suppléante auprès des tribunaux genevois, notamment Juge conciliateur. Depuis 1997, Birgit Sambeth Glasner est active principalement dans le cadre de médiations civiles et pénales variées (notamment commerciales, contractuelles et familiales), ce au niveau national et international, en tant que médiatrice et co- médiatrice, de même que de conseil en médiation auprès des parties, en particulier dans des affaires de commerce international. Elle est Chargée de cours de médiation et de résolution alternatives de conflits dans diverses Universités ainsi qu'auprès de plusieurs institutions nationales et internationales, et est l'auteure ou co-auteure de publications au sujet de la médiation.

Intervenants pressentis

- Manel Canyameres
- Prof. Joseph Duss Von Werdt
- Laurence Barada

Programme du CAS MEDI

	Module 1 conflits internes et externes de l'entreprise	Module 2 a méthodologie de la médiation	Module 2 b méthodologie de la médiation <i>suite</i>	Module 3 mise en place de la médiation dans l'entreprise	Module 4 panorama de la médiation des conflits internes	Module 5 panorama de la médiation des conflits externes
Dates	26-27-28 janvier 2012	8-9-10 mars 2012	10-11-12 mai 2012	7-8-9 juin 2012	28-29-30 juin 2012	12-13-14 juillet 2012
Jour 1	Présentation des participants + programme Intro générale Conférence éthique et philosophique de la médiation Prof Joseph Duss von Werdt <i>(sous réserve)</i> Présentation de la plateforme pédagogique et accès wifi (HEIG VD)	Déontologie La méthode d'entretien Le travail du médiateur avec les parties <i>(phases 1 et 2)</i> Théorie de la communication Théorie mondes	<i>Suite (phases 3 et 4)</i> Théorie de la négociation raisonnée, théorie des jeux Articulation de la médiation avec le droit Annette Mouttet-Sauthier Daniel Küng Christophe Imhoos Jean Gay	Connaître la profession de médiateur Articulation entre l'exercice de la profession et outils médiation Processus de médiation et mise en place	Présentation de différents dispositifs étatiques, multinationales, PME, etc. : Impact, CS, Serono, SIG, social Florence Studer-Ridoré Daniel Küng Laurence Baradat <i>(sous réserve)</i>	Présentation de différents dispositifs par des médiateurs commerciaux <ul style="list-style-type: none"> • Birgit Sambeth Glasner • Jeremy Lack Christophe Imhoos Jean Gay
Jour 2	Typologie des conflits en entreprise Le rôle des émotions dans la résolution des conflits interpersonnels en entreprise Dr Benoît Bediou <i>(sous réserve)</i> / Christa Muth Modes de gestion des conflits	Annette Mouttet-Sauthier Florence Studer-Ridoré Daniel Küng		(Chambres de commerce et autres partenaires) Birgit Sambeth Glasner Florence Studer-Ridoré Christophe Imhoos Jean Gay		
Jour 3	Analyse de cas Manel Canyameres <i>(sous réserve)</i> et Christophe Imhoos			Travail pratique de mise en place d'un dispositif de médiation interne et/ou externe	Présentation de projet de dispositifs internes par participants	Présentation de projet de dispositifs externes par participants

Charge de travail

Type d'activité	Leçons à 45'	En heures	En % du temps total
Présence aux cours	162	122	40
Travail individuel		183	60
Totaux	162	305	100

Calendrier et horaires des cours

Module 1 : conflits internes et externes de l'entreprise	26-27-28 janvier 2012
Module 2 a : méthodologie de la médiation	8-9-10 mars 2012
Module 2 b : méthodologie de la médiation (suite)	10-11-12 mai 2012
Module 3 : mise en place de la médiation dans l'entreprise	7-8-9 juin 2012
Module 4 : panorama de la médiation des conflits internes	28-29-30 juin 2012
Module 5 : panorama de la médiation des conflits externes	12-13-14 juillet 2012

Horaires

Les horaires sont accordés sur les arrivées et départs des trains de la gare d'Yverdon-les-Bains, soit : **09.15 – 12.30 et 13.30 – 17.30**

Travail individuel (environ 180h):

- Projet initial de formation (7 h.)
- Lecture de trois ouvrages sur la médiation et rédaction de 3 fiches de lecture (50 h.)
- Préparation avant les modules (13 h.)
- Travail de terrain sur la mise en œuvre de dispositifs interne et externe avec présentation écrite (90 h.)
- Travail de groupe sur la présentation des travaux (15 h.)
- Bilan final de formation (5 heures)

Reconnaissance et crédits ECTS

Ce CAS est reconnu comme CAS de spécialisation pour les MAS Human Systems Engineering et Human Capital Management. Les étudiants qualifiés pour cela obtiennent 12 crédits ECTS. Les étudiants qui le désirent, peuvent obtenir le certificat de médiateur décerné par le Groupement Pro Médiation au moyen d'environ 80 heures supplémentaires d'ateliers et de travaux de terrain sous supervision. Ces activités peuvent être répertoriées dans le LAR¹. Ceux qui ne participent pas au MAS (Human Systems Engineering ou Human Capital Management) reçoivent le « Certificate of Advanced Studies » en Mediation, pour autant qu'ils remplissent les conditions d'admission préalables pour participer à un MAS. Ceux qui ne remplissent pas ces conditions reçoivent une attestation de participation.

Modalités d'interaction

Les étudiants auront à disposition la plateforme Moodle, pour interagir entre eux et avec les intervenants. Tous les documents seront mis à disposition sur Moodle, en principe et sauf exceptions, il ne sera pas distribué de supports de cours sur papier.

Environnement réglementaire

Ce CAS est soumis aux règlements et aux conditions générales s'appliquant au MAS Human Systems Engineering, et MAS Human Capital Management décrites dans la brochure et dans le règlement d'études

(voir sous www.human-systems-engineer.ch)

BREVE BIBLIOGRAPHIE INTRODUCTIVE

Pour celles et ceux qui voudraient se préparer avec quelques lectures au cours, voici quelques ouvrages de base :

- FIUTAK Thomas. Le médiateur dans l'arène. Réflexion sur l'art de la médiation. Eres, Ramonville St-Agne, 2009.
- FISHER R. et URY W., Comment réussir une négociation ? Paris, Seuil, 1982 (traduction de l'ouvrage « getting to yes »)
- GUILLAUME-HOFNUNG M., La médiation, Que sais-je, Paris, PUF, 1995.
- FAGET Jacques, Médiation et action publique, la dynamique du fluide, Presses Universitaires de Bordeaux, 2005.
- SAFRI Chérifa, La médiation interne à l'entreprise, Ed. Gualino, Paris 2001

...et pour celles et ceux qui lisent l'allemand :

- DUSS-VON-WERDT Joseph. Einführung in Mediation, Carl-Auer, Heidelberg 2008

¹ Le LAR (Learning Activities Report) est un suivi sur feuille tableur de la charge de travail effective. Il permet de suivre toutes les activités et les validations liées à la formation en question, soit la préparation des cours, la présence, les activités entre pairs, les lectures et présences aux manifestations d'information, l'apprentissage à distance, la rédaction de travaux écrits et d'exposés, etc.

CONTACT

Responsables de formation :

Dr. Christa Muth chris.muth@heig-vd.ch 079 210 81 38	Annette Mouttet-Sauthier annette.mouttet@mediations.ch 079 955 97 51
HEIG – VD Centre St-Roch Av. des Sports 20 Case postale 521, 1401 Yverdon-les-Bains Tél. : 024 557 61 96	Groupelement Pro Mediation 17 rue Necker 1201 Genève Tél. : 022 321 88 31