

# Programme

## Cycle de formation à la médiation commerciale inter-entreprises

**Objectifs :** La formation se focalisera avant tout sur l'aspect pratique de la médiation, au-delà des connaissances théoriques. Pour cela, chaque session théorique est suivie d'exercices pratiques. Ces mises en situation permettront aux participants de concrétiser les connaissances acquises chaque jour. Le suivi de cette formation permettra aux participants d'acquérir les compétences clés nécessaires à la maîtrise du processus de médiation et de résolution amiable des conflits commerciaux. Elle n'entraîne en aucun cas l'obtention d'un agrément à la fonction de médiateur, cet agrément étant accordé selon le résultat des épreuves et par une commission indépendante créée par la CFCIM.

**Organisation :** La formation concerne des professionnels issus du monde économique, juridique et de l'entreprise. La formation durera 5 jours répartis comme suit :  
les 8 et 9 novembre 2017,  
les 22 et 23 novembre 2017  
et le 5 décembre 2017.

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

### 1er jour

- Le Centre de Médiation pour l'Entreprise
- Objectifs :
  - Objectifs et méthode de la formation ; découverte de la médiation, savoir l'utiliser pour savoir la demander
- Introduction à la médiation :
  - Philosophie – c'est un état d'esprit pas une démarche juridique
  - Typologie des conflits ; différences entre conflit et litige
- Cas : recherche instinctive de solutions
- Qu'est-ce que la médiation ?
  - Outil de gestion
  - Décider de la médiation
  - Comment ça se passe ; apartés : quand et pourquoi.
- Profil et statut du médiateur
- Ethique, Communication, Liberté, Agressivité...

### 2ème jour

- La roue de Fiutak
  - Les 5 phases et les 2 outils que sont :
    - ✓ Le questionnement, l'écoute et la reformulation
    - ✓ La négociation raisonnée
  - L'importance de les respecter
  - Le rôle du médiateur
- En droit :
  - Le cadre légal au Maroc
  - Législation marocaine, européenne
  - Les autres textes et projets (de loi) au Maroc
- Les outils fondamentaux du médiateur
  - Questionnement
  - Ecoute
  - Reformulation
  - Négociation raisonnée

### 3ème jour

- Le processus :
  - Phase 1 : accueil - présentation des règles
  - Phase 2 : le quoi
  - Phase 3 : le pourquoi
  - Phase 4 : le comment
  - Phase 5 : le comment finalement
- Les avocats et la médiation : leur rôle avant, pendant et après.

### 4ème jour

- Rappels : les définitions, la roue de Fiutak, les outils, le rôle du médiateur
- Pratique des différentes phases par mise en situation de cas réels
- Entraînement à la créativité dans la recherche de solutions

### 5ème jour

- Cas pratiques et restitution
- Evaluation écrite
- Cas pratique d'évaluation
- Synthèse et conclusion