

A photograph of two business professionals in suits shaking hands over a laptop. The person on the left is holding a pen and giving a thumbs up. The person on the right is also giving a thumbs up. The background shows an office environment with a window and some papers.

**17<sup>e</sup>**  
**édition**

# CYCLE DE FORMATION À LA MÉDIATION COMMERCIALE INTER-ENTREPRISES

Le 31 janvier et les 1<sup>er</sup>, 2 et 9 février 2024  
au siège de la CFCIM à Casablanca

## LE PROGRAMME

Formation éligible  
à l'indemnisation de l'OFPPPT

## ORGANISATION



Les professionnels issus du monde économique et juridique.



Le **31** janvier et les **1<sup>er</sup>**, **2** et **9** février 2024



Au siège de la CFCIM à Casablanca



Cette formation sera assurée par des Médiateurs agréés CME de la CFCIM et CMAP.

“

**Acquérir les compétences clés nécessaires à la maîtrise du processus de médiation et de résolution amiable des conflits commerciaux**

”

## 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.

# PROGRAMME

## 1<sup>er</sup> jour

8h30 - 17h30

- ▀ Petit-déjeuner
- ▀ Accueil, présentation des participants, des intervenants et du Centre de Médiation pour l'Entreprise - CME
- ▀ Objectifs et méthode de la formation à la médiation
- ▀ La médiation comme mode de résolution des conflits
- ▀ Déjeuner
- ▀ Cadre légal de la médiation - Approche nationale et internationale
- ▀ Un tiers de confiance au cœur du processus de médiation : le médiateur
- ▀ Préparation de la médiation : L'avocat et la médiation – La BATNA
- ▀ Présentation des étapes et du processus de la médiation : La Roue de Fiutak
- ▀ Approches de la médiation
- ▀ Projection

## 2<sup>e</sup> jour

8h30 - 17h30

- ▀ Petit-déjeuner
- ▀ Déroulement des étapes du processus de médiation et outils du médiateur – Mise en situation
- ▀ Phase 1- L'accueil des parties en conflit
- ▀ Phase 2- Le Quoi
- ▀ Phase 3- Le Pourquoi
- ▀ Phase 4- Le Comment
- ▀ Phase 5- Le Comment finalement
- ▀ L'avocat et le médiateur
- ▀ Déjeuner
- ▀ Posture, position, questionnement et éthique du Médiateur
- ▀ La négociation raisonnée : une stratégie de négociation au service d'un objectif à atteindre

## 3<sup>e</sup> jour

8h30 - 17h30

- ▀ Petit-déjeuner
- ▀ Mise en situation des participants dans le rôle du médiateur et des parties en conflit
- ▀ Retour sur la mise en situation
- ▀ Déjeuner
- ▀ Mise en situation des participants dans le rôle du médiateur et des parties en conflit
- ▀ Retour sur la mise en situation
- ▀ Synthèse des trois premiers jours

## 4<sup>e</sup> jour

8h30 - 17h30

- ▀ Petit-déjeuner
- ▀ Evaluation
- ▀ Déjeuner
- ▀ Mise des participants dans le rôle du médiateur



## VOTRE CONTACT



### **Siham MOUSSAOUI**

Chargée de projets  
Direction des Relations Institutionnelles  
Centre de Médiation pour l'Entreprise (CME)  
+212 (0)6 67 05 15 13  
smoussaoui@cfcim.org

## À propos du CME

Le Centre de Médiation pour l'Entreprise (CME) a été créé en 2009 en partenariat avec le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris.

Le CME entend affirmer davantage sa position de référence au Maroc en matière de règlement amiable des conflits.

Rejoignez-nous



[www.cfcim.org](http://www.cfcim.org)