Certificat de spécialisation La médiation dans l'institution : maîtrise et analyse de pratique du médiateur

Mis à jour le 21-10-2026

Code : CS7700A

22 crédits

Certificat de spécialisation

Responsabilité nationale : EPN14 - Droit et immobilier / Maria-Beatriz SALGADO

Niveau CEC d'entrée requis : Sans niveau spécifique

Niveau CEC de sortie : Sans niveau spécifique

Mode d'accès à la certification :

- Validation des Acquis de l'Expérience
- Formation continue

NSF : Domaines technico-professionnels des services (3) , Sciences humaines et droit (12) , Développement des capacités comportementales et relationnelles (413)

Métiers (ROME) : Conciliateur / Conciliatrice de justice (K1901) , Médiateur / Médiatrice adulte relais (K1204)

Contact national :

Cnam Entreprises

292 rue saint martin
75003 PARIS 03
01 58 80 89 72

entreprises@lecnam.net

Présentation

Publics / conditions d'accès

Tout médiateur exerçant sa fonction au sein d'une organisation ou pour une organisation (administration, établissement public, entreprise, collectivité, etc), ainsi que tout collaborateur de médiateur et toute personne destinée à le devenir.

Un niveau bac +3 (diplôme ou équivalent par validation des acquis de l'expérience ou validation des études supérieures) et expérience professionnelle d'au moins trois années, tous domaines, sont recommandés.

Administratif : Pour Paris, contacter Cnam Entreprises – 01 58 80 89 72 – entreprises.inter@lecnam.net

Pédagogique : natacha.waksman@lecnam.net

Objectifs

Se préparer à soutenir une position de médiateur et à conduire une médiation

Se doter des moyens de penser et d'étayer sa position de « tiers » dans une organisation, dans des situations de conflit entre un service et son public, entre une institution et ses salariés/agents ou entre salariés/agents. Situer sa place par rapport aux instances de décision et aux autres acteurs de l'institution

Développer une éthique de la médiation dans sa pratique au sein d'une organisation.

Modalités de validation

Cette formation permet d'obtenir le Certificat de Spécialisation du Cnam « La médiation dans l'institution »

sous réserve de la validation d'une épreuve écrite et d'une note (UADR0M) produite par chacun avant la fin de la formation.

Compétences

Le programme permet d'appréhender la médiation et la posture du tiers-médiateur à travers des mises en situation et des cas concret, étayés par un socle méthodologique et un éclairage sur les conflits et le rapport de chacun à l'altérité. Il donne une place particulière aux enjeux propres à la médiation pratiquée pour ou au sein d'une organisation. Il s'articule autour de trois modules.

Module I : USDR1L Méthodologie de la médiation et processus : approfondissement (40 h)

Pratiquer la médiation requiert un apprentissage concret et engagé dans le concret. Ce module est centré sur des mises en situation, selon les différentes phases de la médiation, étayées par des repères méthodologiques.

Être en mesure de :

analyser une demande et s'assurer que les conditions d'une médiation sont réunies

situer la médiation au regard des autres approches

co-construire le cadre et faire tiers tout au long du processus préparatoire

assurer une médiation, de l'accueil à la clôture.

Module II : USDR1M Posture, gestes du métier, cadre d'intervention du médiateur : approfondissement (40 h)

Occuper la place de médiateur requiert de repérer les spécificités du tiers et les enjeux, notamment pratiques, psychiques et éthiques, associés à cette place.

Être en mesure de :

comprendre les mécanismes conflictuels

saisir ce qui rend possible l'expression des sujets en médiation

incarner par écrit et par oral les qualités du tiers-médiateur

travailler les moments difficiles en médiation

Module III : USDR1N Questionnements spécifiques du médiateur dans l'institution (40 h)

Ce module est centré sur des questionnements ou des aspects méthodologiques plus directement rattachés à la pratique de la médiation dans (ou pour) une organisation. Une session de ce module se déroulera en deux groupes, selon que les auditeurs sont médiateurs institutionnels ou médiateurs internes des relations de travail.

Être en mesure de :

penser sa place de médiateur au sein d'une institution à partir des éléments fondateurs de la médiation et de la posture de tiers

situer sa fonction de médiateur au sein du paysage actuel de la médiation et en saisir les enjeux

repérer et tester les évolutions possibles de sa pratique de médiateur.

Enseignements

22 ECTS

Méthodologie de la médiation et processus : approfondissement	USDR1L 4 ECTS
Posture, gestes du métier, cadre d'intervention du médiateur : approfondissement	USDR1M 4 ECTS
Questionnements spécifiques du médiateur dans l'institution	USDR1N 4 ECTS
Note de synthèse	UADR0M 10 ECTS