



DIALOGUE SOCIAL

# CONCILIATION/MÉDIATION DES CONFLITS DU TRAVAIL

30 MARS – 8 MAI 2020  
TURIN, ITALIE

*Note d'information*

# INTRODUCTION

Les récents changements du marché du travail mondial ont influencé les méthodes traditionnelles de résolution des conflits du travail. La place qu'occupent les processus judiciaires fondés sur les droits tels que les tribunaux du travail ou l'arbitrage n'est pas mise en cause, mais en parallèle, l'importance des méthodes de résolution des conflits par consensus, y compris la conciliation et la médiation, est de plus en plus reconnue.

De nos jours, la conciliation / médiation joue un rôle important dans la manière dont les employeurs, les employés et leurs organisations représentatives trouvent des solutions concertées à des problèmes communs sur le lieu de travail, dans l'entreprise ou à d'autres niveaux.

Un accord conclu à travers la conciliation / médiation apporte généralement des avantages à toutes les parties prenantes.

Tout d'abord, il offre aux parties en conflit l'occasion de trouver une solution mutuellement positive à un conflit lorsque les négociations ont échoué. Deuxièmement, l'intervention d'un conciliateur / médiateur indépendant aide souvent les parties à réduire l'ampleur de leurs différends. Le résultat d'une conciliation / médiation du travail réussie est un nouvel équilibre qui résout le conflit en cours et jette les bases d'une relation plus coopérative. Enfin, il est reconnu que lorsque les parties ont convenu les conditions du règlement d'un différend au lieu de se voir imposer une décision par une tierce partie, elles sont plus susceptibles de se conformer à ce résultat. L'applicabilité est donc beaucoup moins problématique.

Un système efficace de gestion des conflits encourageant des initiatives consensuelles réduit à la fois les coûts et les temps associés aux méthodes traditionnelles de règlement des conflits, que ce soit par le biais de tribunaux, d'arbitrages ou de grèves et de lock-out. Un système de conciliation / médiation efficace renforce donc la paix sociale tout en allégeant la charge de travail des tribunaux du travail.

Dans certains systèmes, la conciliation / médiation est obligatoire tandis que dans d'autres, elle est volontaire. Il existe également des situations dans lesquelles des services de conciliation / médiation légaux et privés coexistent. Quel que soit le scénario, il est essentiel que les conciliateurs / médiateurs inspirent la confiance des deux parties en conflit pour les aider à parvenir à un accord efficace. Ces experts doivent être formés aux processus de gestion des conflits et de négociation, ainsi qu'au processus de conciliation / médiation.

Dans le but de renforcer la position des conciliateurs / médiateurs dans le processus de négociation tout en favorisant l'application des principes et normes fondamentaux

de l'OIT, l'OIT et le CIF-OIT ont conçu un cours qui vise à développer et à améliorer, ainsi qu'à certifier les compétences des conciliateurs / médiateurs.

## STRUCTURE DU COURS ET MÉTHODOLOGIE

Le cours est divisé en trois phases :

**Phase préparatoire** : en ligne, du 30 mars au 19 Avril 2020. Les participants auront accès à une plateforme d'apprentissage en ligne et devront entreprendre des lectures préparatoires et répondre à une série de questions relatives à ces lectures. Les participants auront besoin d'environ 16 heures pour compléter cette phase.

**Phase résidentielle** : au Campus des Nations Unies à Turin du 20 au 25 avril 2020. Durant cette phase, les participants développeront leurs compétences en matière de conciliation / médiation. Le cours sera hautement interactif et comprendra des jeux de rôle, des travaux de groupe et des discussions en séance plénière. Des conciliateurs / médiateurs très expérimentés guideront les participants et leur fourniront un encadrement et un feedback continu.

Les participants seront mis en situation dans des jeux de rôle dans lesquels ils auront la possibilité de jouer le rôle de conciliateur / médiateur à travers toutes les étapes du processus de conciliation / médiation. Les participants et seront encadrés et évalués sur la base d'un cadre de compétences. Quatre exercices seront prévus, dont deux seront évalués. Les participants recevront des commentaires oraux après chaque session et des commentaires écrits concernant les deux sessions évaluées.

- Les deux jeux de rôles évalués seront pondérés au 60% de la note finale (l'exigence minimale est de 72 sur 120).

Les participants nécessiteront d'environ 48 heures (six jours) pour compléter cette phase.

**Phase post résidentielle**: en ligne, du 26 avril au 8 mai 2020. Après le cours, les participants devront rédiger deux documents. Le premier sera un examen comprenant principalement des questions à choix multiple et sera à compléter en ligne.

- L'examen écrit sera pondéré au 25% de la note finale (l'exigence minimale est de 30 points sur 50)

La deuxième tâche consistera en la rédaction d'un Plan de Développement Personnel (PDP). Les participants devront réfléchir sur leurs forces et faiblesses en tant que conciliateurs/médiateurs, et discuter de la façon dont ils entendent utiliser leurs nouvelles compétences de conciliateurs/médiateurs à l'avenir. Le PDP sera évalué sur la base de la capacité d'autoréflexion et sur le lien entre l'apprentissage, les plans futurs et les compétences.

- Le PDP sera pondéré au 15% de la note finale (exigence minimale : 18 points sur 30)

Cette phase nécessitera d'environ 16 heures pour être complétée.

Les participants seront informés des résultats de l'évaluation de leurs devoirs environ un mois après la fin du cours.

Les candidats qui passeront le cours recevront un Certificat de réussite en Conciliation/médiation des conflits du travail. Les candidats qui n'ont pas réussi l'examen auront la possibilité de faire appel de leurs résultats et, si nécessaire, de repasser les évaluations à distance dans leur pays d'origine. Celles-ci seront effectuées à distance. Les résultats seront ensuite définitifs.

Veillez noter que ce cours ne donne pas d'accréditation et n'implique aucun droit de travailler avec un organisme de résolution des conflits.

## OBJECTIFS

L'objectif du cours est d'évaluer et de certifier les compétences des personnes impliquées dans la conciliation/médiation des conflits du travail et de contribuer ainsi à une reconnaissance accrue de leur rôle et de leurs fonctions.

### GRUPE CIBLE

- Personnel des organismes en charge de la résolution des conflits du travail ;
- Personnel des Ministères du Travail impliqué dans la prévention et le règlement des conflits ;
- Représentant des employeurs et des travailleurs ;
- Experts et juristes des relations professionnelles ;
- Avocats spécialisés en droit du travail.

Veillez noter que le nombre de participants est limité à 18.

# CONTENU

## Jour Un

### 1. Introduction et aperçu du cours

### 2. Introduction aux notions de conciliation/médiation - révision des devoirs de la phase préparatoire au cours

- 2.1. Directives pour le processus de travail en groupe
- 2.2. Définitions de la conciliation/médiation
- 2.3. Styles de conciliation/médiation
- 2.4. Définitions des processus de base
- 2.5. Raisons pour lesquelles les individus ont recours à la conciliation/médiation
- 2.6. Les services de conciliation/médiation

### 3. La dynamique du conflit - révision des devoirs de la phase préparatoire au cours

- 3.1. Comment un conflit se transforme-t-il en conflit?
- 3.2. Différentes approches de la résolution d'un conflit
- 3.3. Ordre de recours aux approches de la résolution des conflits

### 3.4. Autres processus de résolution des conflits

- 3.5. Quelques éléments à prendre en compte dans le choix d'un processus de résolution d'un conflit

### 4. Le dialogue social, conventions et recommandations de l'OIT

### 5. Le processus de conciliation/médiation

- 5.1. A quoi ressemble typiquement une conciliation/médiation
- 5.2. Étapes d'un processus de conciliation/médiation
- 5.3. Suggestion d'un processus et d'un modèle de conciliation/médiation
- 5.4. Démonstration d'un processus de conciliation/médiation
- 5.5. Jeu de rôle sur la conciliation/médiation – avec coaching
- 5.6. Identification des erreurs typiques dans la conciliation/médiation

### 6. Temps de réflexion et clôture

## Jour Deux

### 1. Réflexion et ouverture

### 2. Processus de résolution des problèmes

- 2.1. La relation entre la négociation et la conciliation/médiation
- 2.2. Identification des erreurs typiques en négociation
- 2.3. Une expérience de négociation
- 2.4. Résultats dans la négociation
- 2.5. Approches de la négociation
- 2.6. Le dilemme du négociateur
- 2.7. Avantages et inconvénients des différents styles de négociation
- 2.8. Comment optimiser la valeur commune et les résultats

### 2.9. L'importance des alternatives à un accord négocié

- 2.10. Le test de la réalité
- 2.11. Comment créer une zone d'accord potentiel?
- 2.12. Proposer des options et brainstorming
- 2.13. Gérer une réaction dévaluatoire
- 2.14. La dynamique des mandats

### 3. Le processus de conciliation/médiation (suite)

- 3.1. Démonstration d'un processus de conciliation / médiation
- 3.2. Jeu de rôle sur conciliation / médiation - avec coaching

### 4. Temps de réflexions et clôture

## Jour Trois

### 1. Révision et réflexion

### 2. Le processus de conciliation/médiation (suite)

- 2.1. Le développement de bonnes relations et l'empathie
- 2.2. L'écoute attentive
- 2.3. La paraphrase
- 2.4. Faire la différence entre les positions et les besoins et savoir les exploiter
- 2.5. Caractéristiques et éléments de langage propres aux positions et aux besoins
- 2.6. Travailler avec les intérêts et les besoins

### 2.7. La reformulation

- 2.8. Déterminer les besoins et définir les issues positives mutuelles
- 2.9. Comment optimiser les gains mutuels et les résultats ?
- 2.10. L'utilisation de questions
- 2.11. Démonstration d'une conciliation / médiation
- 2.12. Jeux de rôle sur la conciliation / médiation - avec coaching

### 3. Temps de réflexion et clôture

## Jour Quatre

### 1. Ouverture

### 2. Répondre aux défis

- 2.1. Répondre efficacement aux émotions des parties et gérer ses propres émotions
- 2.2. Aider les individus à ne pas perdre la face

2.3. Gérer les comportements et les personnalités complexes

2.4. Jeux de rôle sur la conciliation / médiation - avec coaching

### 3. Le conciliateur / médiateur au sein de la société

3.1. Questions d'ordre éthique pour les conciliateurs/médiateurs

### 4. Temps de réflexion et clôture

## Jour Cinq

### 1. Ouverture

### 2. Le processus de conciliation / médiation (suite)

2.1. Trois jeux de rôle sur la conciliation / médiation – avec évaluation

## Jour Six

### 1. Ouverture

### 2. Le processus de conciliation / médiation (suite)

### 3. Trois jeux de rôle sur la conciliation / médiation - avec évaluation

### 4. Temps de réflexion et clôturer

5.1. Explication des instruments de la phase post-résidentielle

5.2. Évaluation de la formation

# LANGUE

La langue de la formation est la langue française. Par conséquent, les participants doivent avoir une bonne maîtrise de cette langue. Un entretien téléphonique sera effectué avant la confirmation de la participation au cours pour évaluer le niveau de la connaissance linguistique des participants.

# CANDIDATURES

L'OIT promeut l'égalité des opportunités et encourage vivement les candidatures des femmes.

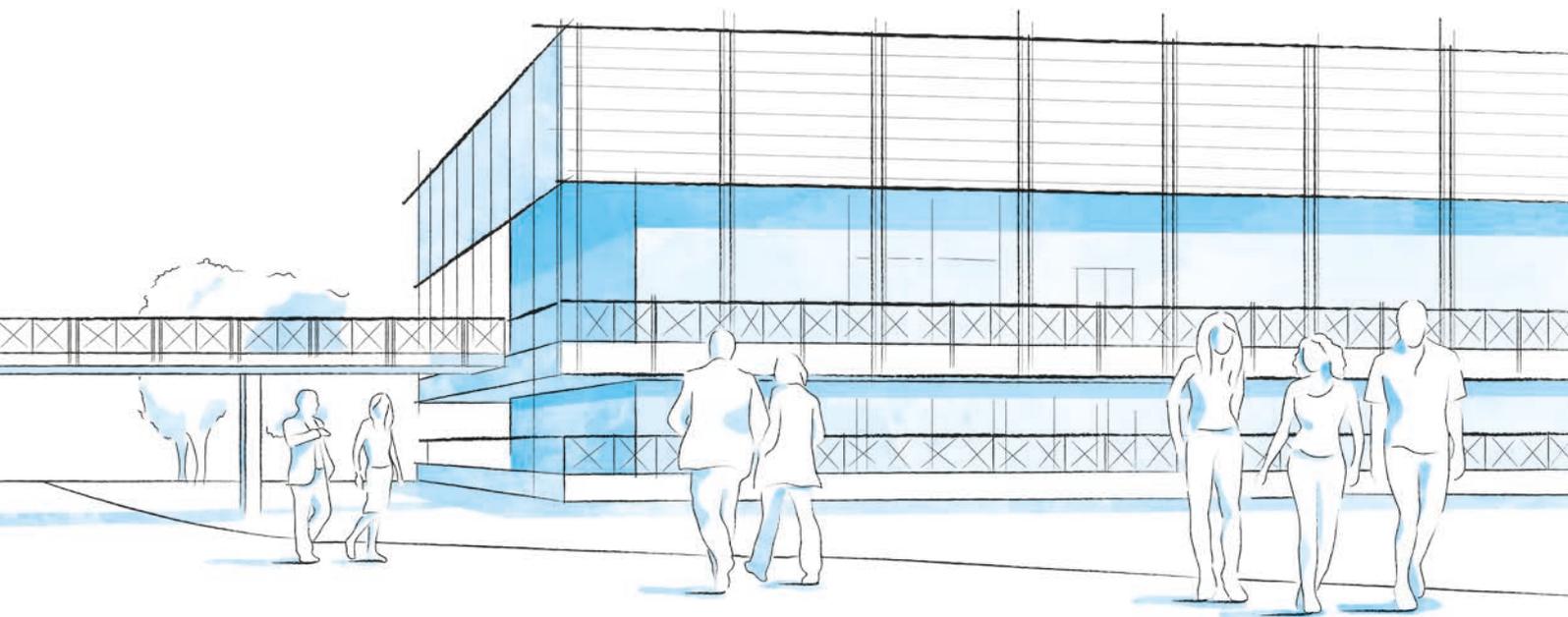
Les frais de participation (**2 905 euros**) doivent être payés à l'avance par le participant ou son organisation parraine. Elles comprennent : le coût du cours, la documentation liée à la formation et l'utilisation des installations du Campus ; hébergement en chambre individuelle, pension complète, assurance médicale.

Veuillez noter que les frais de voyage ne sont pas inclus.

Pour plus d'informations sur les paiements, les annulations et les remboursements, veuillez consulter:

<https://www.itcilo.org/fr/courses/conciliation-et-mediation-des-conflits-du-travail>

Pour postuler au cours, veuillez remplir le formulaire en ligne au plus tard le **7 février 2020**, disponible au lien suivant: <https://oarf2.itcilo.org/STF/A9712768/fr>



## VIE ÉTUDIANTE

**UN CAMPUS DES NATIONS UNIES FLORISSANT ET UNE COMMUNAUTÉ DE PROFESSIONNELS ORIGINAIRES DU MONDE ENTIER**

- **Trois agences** du système des Nations Unies sur le campus
- **Plus de 300 cours et activités de formation** dans un environnement international stimulant
- **Des milliers de participants** venus du monde entier

### ENVIRONNEMENT ET ALENTOURS

**Prenez un vélo et découvrez le campus.** Situé dans un parc boisé sur les rives du Pô, c'est un endroit idéal pour l'étude et la collaboration. Découvrez des méthodes d'apprentissage et de formation novatrices dans des salles de classe modernes équipées pour l'interprétation simultanée.

### DORMIR, MANGER ET BIEN PLUS ENCORE

Outre plus de 280 chambres privées, **le Campus de Turin propose aux participants aux cours et aux partenaires un large éventail de prestations**, à savoir un restaurant en libre service, une banque, une agence de voyages, une laverie, un bureau de poste, un gymnase, une infirmerie et une réception ouverte 24 heures sur 24.

### ENGAGEMENT ENVERS LA COMMUNAUTÉ ET DIVERSITÉ

**Les participants profitent des activités sociales organisées par le Centre de Turin**, ainsi que par les responsables de leur activité de formation. Que ce soit le campus ou en dehors, des femmes et des hommes venus d'horizons culturels différents se retrouvent pour écouter de la musique live, cuisiner et partager des repas traditionnels, ou tout simplement jouer et discuter.

## INFOS

**POUR DE PLUS AMPLES INFORMATIONS VEUILLEZ CONTACTER**

### Centre international de formation de l'OIT

Programme de Protection sociale,  
gouvernance et tripartisme (SPGT)  
Viale Maestri del Lavoro, 10  
10127 Turin, Italie

Courriel: [spgt@itcilo.org](mailto:spgt@itcilo.org)  
Tél.: + 39 0116936524

CODE DE L'ACTIVITE: A9712768

Réalisé avec un papier porteur du Label Ecologique Européenne,  
N° d'enreg. FR/011/002, fournie par International Paper.