



EN LIGNE

DIALOGUE SOCIAL

# COURS DE CERTIFICATION SUR LA CONCILIATION/ MÉDIATION DES CONFLITS DU TRAVAIL

31 MAI – 27 JUIN 2021

 4 SEMAINES, 30 HEURES

*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 en d'autres cas.

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 CIFOIT ont conçu un cours qui vise à développer et améliorer, ainsi qu'à certifier les compétences des conciliateurs. / médiateurs.

# STRUCTURE DU COURS ET MÉTHODOLOGIE

Cette formation est la partie du processus d'évaluation du Cours en ligne sur la conciliation / médiation des conflits du travail A9713749 du CIFOIT ainsi que sa poursuite de l'apprentissage.

**Veillez noter que la participation et la réussite du cours en ligne sur la conciliation / médiation des conflits du travail A9713749 (ou d'une édition précédente de la même activité) est une condition obligatoire pour suivre ce cours et avoir accès au processus d'évaluation.**

Ce cours commencera le 31 mai 2021 et finit le 27 juin 2021, pour une durée totale de quatre semaines. Le temps nécessaire estimé pour ces activités est d'environ 30 heures.

Les participants auront accès à une plateforme dédiée sur le E-Campus, le portail d'apprentissage en ligne du CIFOIT, accessible via des ordinateurs et des appareils électroniques portables.

Sur cette plateforme, les participants trouveront les ressources et les outils relatifs aux activités du processus d'évaluation : les épreuves évaluatives et leurs instructions, l'agenda, le matériel de lecture lié à la conciliation / médiation et d'autres ressources d'appui. Le cours sera hautement interactif, facilité par le responsable du cours et les tuteurs, qui fourniront des conseils, des commentaires et des éclaircissements sur les sujets et les activités.

Le processus d'évaluation prévoit la réussite de trois volets :

## 1. Jeux de rôle

Le premier volet consiste en la participation à des jeux de rôle liés à la conciliation / médiation. Les participants seront impliqués dans quatre exercices de jeux de rôle dans lesquels ils auront l'occasion de jouer le rôle de conciliateur / médiateur à toutes les étapes du processus. Deux des jeux de rôle seront encadrés et deux évalués sur la base d'un cadre de compétences. Au cours de ces exercices, les participants seront guidés et évalués par des conciliateurs / médiateurs hautement expérimentés et renommés. Après chacune des quatre sessions, encadrées et évaluées, les participants recevront des commentaires individuels oraux.

Les deux jeux de rôle évalués font partie des exigences nécessaires pour obtenir le certificat du cours. Ceux-ci représenteront 60% de la note finale (l'exigence minimale est de 72 points sur 120). Chaque participant devra participer à toutes les quatre séances et donc jouera le rôle du conciliateur / médiateur quatre fois, deux fois dans les sessions encadrées et deux fois dans les sessions évaluées.

Ces séances seront menées en ligne à travers la plateforme d'apprentissage du cours et le programme Zoom. Chaque exercice prévoit la division des participants en petits groupes. Ainsi divisés, chaque participant jouera soit le rôle du conciliateur / médiateur soit le rôle d'une des parties dans la simulation. Chaque participant devra participer à toutes les séances, même celles où il ne jouera pas le rôle du conciliateur / médiateur. Chaque fois, un scénario différent sera utilisé. Chaque jeu de rôle prévoit la participation de deux participants comme conciliateur / médiateur et aura une durée d'environ deux heures. Néanmoins, veuillez noter qu'afin d'assurer une bonne organisation des séances, une durée de quatre heures devrait être prévue dans la planification de la participation au cours. Les horaires des séances seront communiqués environ dix jours avant le commencement du cours.

Ces séances seront conduites pendant les premières trois semaines du cours.

## **2. Test écrit**

Le deuxième volet consiste en l'exécution d'un test écrit. Cette tâche comprendra principalement des questions à choix multiples et des questions à réponses courtes. Ce test portera principalement sur les sujets clés liés à la conciliation / médiation couverts lors du cours en ligne sur la conciliation / médiation des conflits du travail' obligatoire pour la participation à ce cours et sera soumis via la plateforme e-learning dédiée. Elle représentera 25% de la note finale (l'exigence minimale est de 30 points sur 50). Cette tâche devra être complétée et soumise à travers la plateforme d'apprentissage en ligne avant la fin du cours.

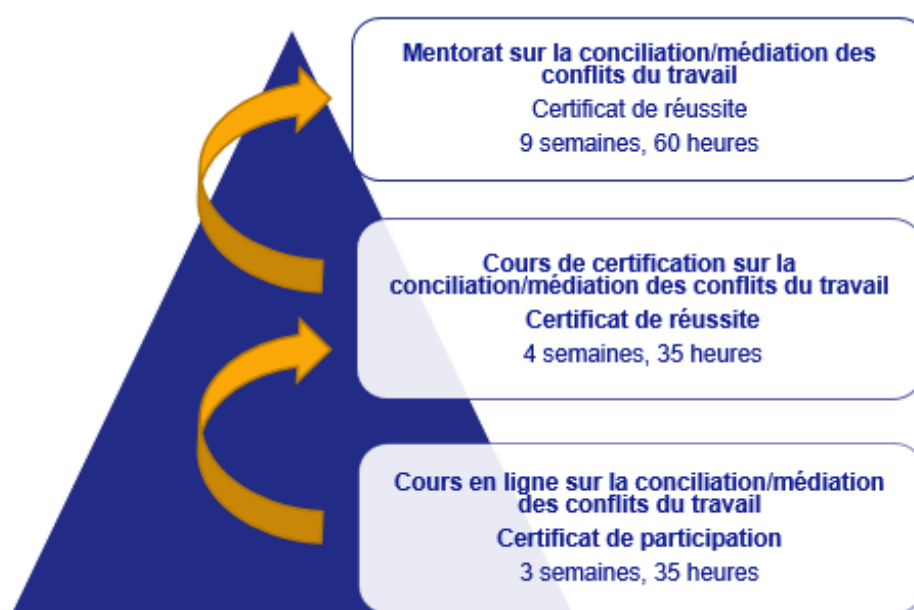
## **3. Plan de développement personnel**

La troisième activité consiste en la rédaction d'un Plan de Développement Personnel (PDP). Les participants seront invités à réfléchir sur leurs forces et leurs faiblesses en tant que conciliateurs / médiateurs, et à discuter de la manière dont ils prévoient d'utiliser leurs compétences de conciliateur / médiateur nouvellement acquises dans le futur. Le PDP sera évalué sur la base de la capacité à être autoréflexifs et sur la base du lien entre l'apprentissage, les plans futurs et les compétences. Cette activité sera envoyée à travers la plateforme d'apprentissage en ligne et représentera 15% de la note finale (l'exigence minimale est de 18 points sur 30). Cette tâche devra être complétée et soumise à travers la plateforme d'apprentissage en ligne dans un délai de deux semaines après la fin du cours.

Les participants seront informés des résultats de l'évaluation des deux jeux de rôle évalués, du test écrit et du PDP environ un mois après la fin du cours.

Les participants qui ont réussi tous les trois volets du processus d'évaluation recevront un certificat de réussite du CIFOIT en conciliation / médiation des conflits de travail. Les participants qui n'ont pas réussi une ou plusieurs des épreuves du processus d'évaluation auront la possibilité de faire appel de leurs résultats et, si nécessaire, de les refaire. Le résultat des reprises sera définitif.

Après avoir réussi ce cours et le cours en ligne sur la conciliation / médiation des conflits du travail A9713749 (ou une édition précédente de la même activité) ou une édition précédente du cours de certification sur la conciliation / médiation des conflits du travail en modalité résidentielle, il y a la possibilité de compléter votre parcours d'apprentissage sur la conciliation / médiation avec le « Mentorat sur la conciliation / médiation des conflits du travail A9713757. La participation et la réussite de ce cours donnera aux participants un certificat de réussite. Pour plus d'informations sur cette initiative de formation et pour y postuler, veuillez s'il vous plait visiter la page web du cours au lien suivant: <https://www.itcilo.org/fr/courses/mentorat-sur-la-conciliationmediation-des-conflits-du-travail>



## 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.

## GROUPE 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

- Introduction à la conciliation / médiation ;
- Le développement et la dynamique du conflit ;
- Le dialogue social, conventions et recommandations de l'OIT ;
- Le processus de conciliation / médiation et ses étapes ;
- Compétences relatives à la gestion efficace du processus ;
- Compétences relatives à la résolution de problèmes ;
- Qualités et compétences efficaces d'un conciliateur / médiateur.

## LANGUE

La langue de la formation est la langue française. Par conséquent, les participants doivent avoir une bonne maîtrise de cette langue.

## CANDIDATURES

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

Les frais de participation (**1,485 euros**) doivent être payés à l'avance par le participant ou son organisation parraine. Elles comprennent : les frais du cours, l'accès à la plateforme d'apprentissage en ligne et les ressources de formation.

Pour plus d'informations, veuillez s'il vous plait consulter la page du cours au lien suivant : <https://www.itcilo.org/fr/courses/cours-de-certification-sur-la-conciliationmediation-des-conflits-du-travail>

Pour postuler au cours, veuillez s'il vous plait remplir le formulaire en ligne au plus tard le **16 avril 2021**, disponible au lien suivant: <https://oarf2.itcilo.org/MIF/A9713755/fr>

## DÉSISTEMENT, ANNULATION ET REMBOURSEMENT (COURS RÉGULIERS)

Si un participant accepté ne souhaite plus ou est dans l'incapacité de participer à l'activité, il peut s'inscrire directement à un autre cours ou se faire remplacer par un autre participant. Il doit toutefois en aviser le Centre par écrit au moins 14 jours avant la date de début de l'activité. L'annulation de la participation à un cours régulier entraînera les pénalités suivantes:

- 14 jours ou plus avant la date de début du cours: pas de pénalité, remboursement à 100% du montant payé moins les frais bancaires applicables
- de 8 à 13 jours avant la date de début du cours: pénalité de 50%, remboursement de 50% du montant payé moins les frais bancaires applicables
- 7 jours ou moins avant la date de début du cours: pénalité de 100% du montant payé.

## 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: A9713755**