

GUIDE DE LA FORMATION

Diplôme : PRÉVENTION &
RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Année : 2022

SERVICE DE LA FORMATION
CONTINUE



Unc
UNIVERSITÉ
de la
NOUVELLE-CALÉDONIE

L'ESPACE NUMÉRIQUE DE TRAVAIL

L'Université de la Nouvelle-Calédonie met à la disposition de ses étudiants et personnels des moyens informatiques, dont un Environnement Numérique de Travail, ou « ENT ». Cette plateforme permet d'avoir accès en ligne, via un point d'entrée unique et sécurisé, à un bouquet de services numériques personnalisés.

L'ESPACE NUMÉRIQUE DE TRAVAIL :

Connectez-vous sur <https://ent-univ-nc.nc> en utilisant l'identifiant et le mot de passe de votre compte, reçus au moment de votre inscription. Vous pouvez vous connecter via tout dispositif (ordinateur, tablette, smartphone) et depuis tout point d'accès à Internet. L'ENT est votre point d'entrée de vos services numériques, pour travailler, collaborer et communiquer. Vous y trouverez notamment:

- Vos cours en ligne via l'outil MOODLE, les portails documentaire et scientifique;
- La possibilité de créer votre portfolio électronique avec l'outil MAHARA, pour valoriser vos connaissances, compétences, expériences, etc.
- Votre espace de stockage Cloud pour le travail collaboratif, qui vous permet de stocker jusqu'à 5Go de données par utilisateur, et de partager vos documents avec des personnes internes ou externes ;
- Votre emploi du temps ou votre dossier scolarité: informations administratives, gestion des absences, gestion des notes, etc. ;
- L'accès à votre messagerie électronique et votre agenda, la possibilité de demander de document liés à votre scolarité, etc.
- Les actualités de la vie universitaire et toute information qui vous intéresse : sur les activités culturelles et sportives, les associations étudiantes, sur l'international, la santé, les restaurants, les bourses, les relations avec les anciens étudiants, etc.
- La possibilité déposer votre CV et de consulter des offres de stages ;

Et encore bien d'autres services ! Petites annonces, tutoriaux techniques, veille numérique, etc., l'ENT est régulièrement enrichi de nouveaux contenus et fonctionnalités.

LE DISPOSITIF D'ASSISTANCE INFORMATIQUE

En cas de difficulté technique (perte de mot de passe, panne d'un dispositif ou d'une fonctionnalité, etc.) ou de besoin d'assistance à l'utilisation des outils mis à votre disposition, vous pouvez contacter la hotline de la direction du Numérique et des Systèmes d'Information au 290.911 ou à l'adresse 911@unc.nc, en décrivant précisément votre problème.

Un ticket d'assistance sera alors créé à votre nom, qui permettra de suivre la résolution de votre demande. Des notifications d'avancement vous seront diffusées par email au fur et à mesure de son traitement.



LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE

L'autre lieu pour réussir ses études

La Bibliothèque de l'Université de la Nouvelle-Calédonie (BU), c'est avant tout une large offre documentaire :

Trois bibliothèques déclinent cette offre, auxquelles il convient d'ajouter un dépôt d'ouvrages en économie et gestion sur le site de l'Antenne du Nord :

- La bibliothèque universitaire de Nouville pour le droit, l'économie et la gestion, les sciences et techniques, les lettres, langues et sciences humaines.
- La bibliothèque universitaire de l'ESPE pour la formation des enseignants du 1er et 2nd degré
- La médiathèque universitaire de Wallis-et-Futuna pour la littérature de jeunesse, la documentation scolaire, les films et les ouvrages sur l'Océanie

La BU, c'est également une bibliothèque numérique disponible via le portail documentaire <http://portail-documentaire.univ-nc.nc> qui vous permet de consulter des livres et des revues électroniques, des bases de données, des dictionnaires et encyclopédies électroniques. Ces collections numériques sont accessibles depuis l'UNC mais aussi depuis l'extérieur avec les identifiants fournis par l'établissement.

La BU, c'est aussi une offre de services très étendue :

- Un nouveau catalogue en ligne pour 2019 afin consulter de votre compte lecteur et prolonger vos prêts, suggérer des acquisitions et réserver des documents
- 500 places de travail réparties en zone de silence, de chuchotage et de discussion pour le travail en groupe.
- Une salle Premium de 18 places (accessible sous condition aux étudiants de niveau L3 et supérieur)
- Une salle informatique de 40 places
- Une salle de formation de 44 places
- Une salle audiovisuelle de 24 places
- Des espaces collaboratifs ouverts et accessibles librement
- Des carrels (2 à 6 places) et des salles de travail en groupes (6 à 12 places) accessibles sur réservation - Nouveauté 2019 : réservation en ligne et par application mobile
- Des automates de prêts
- Des PC portables (5 ordinateurs) à utiliser dans la BU
- L'accès Wifi
- Le prêt entre bibliothèque (PEB)
- Le prêt de dessertes mobiles empruntables à la ½ journée ou à la semaine, (réservées aux usagers de la salle Premium)
- Des casiers "intelligents" pour la mise à disposition des demandes de consultation des documents du magasin, des prêts entre bibliothèques, etc.
- Un service de questions-réponses à distance : <http://portail-documentaire.univ-nc.nc/contact>
- Pour en savoir plus (contacts, horaires d'ouverture, conditions de prêts, etc.), consultez le portail documentaire, entièrement relooké : <http://portail-documentaire.univ-nc.nc>

La BU, c'est encore des formations adaptées avec :

- des modules intégrés dans les cursus
- des ateliers à la demande pour vous permettre de découvrir un outil ou une ressource documentaire
- des formations « sur mesure » selon vos besoins
- du tutorat documentaire et informatique pour vous aider dans votre travail universitaire pour comprendre un TD, lire un code juridique, prendre des notes par exemple
- des animations culturelles tout au long de l'année avec des expositions, des rencontres, des débats, des projections...
- des échanges avec les étudiants autour de thématiques co-construites avec l'équipe des médiations, sur les usages de nos services, de nos espaces, etc. Vous avez des idées, un projet, contactez-nous (bu-pole-mediations@unc.nc)

La BU est également présente sur Facebook (<https://www.facebook.com/bucaledonie/>) : abonnez-vous à la page pour connaître les dernières infos !



DESCRIPTIF DE LA FORMATION

Objectif

Cette formation permet aux candidats de développer leur aptitude au processus de médiation et de négociation dans le but de prévenir ou de régler des différends. Elle s'inscrit dans le contexte particulier de la Nouvelle-Calédonie au regard de ses spécialités culturelles et économiques.

La formation tend également à former des managers à la médiation et à la négociation de règlement. Elle a aussi pour objectif d'aider les dirigeants, les services des ressources humaines, les supérieurs hiérarchiques, ainsi que la communauté des salariés à prévenir, ou à défaut à régler à l'amiable les différends qui peuvent naître à l'occasion de la relation de travail, tant sur le plan des relations individuelles que collectives.

La spécificité de cette formation tient à la prise en considération du règlement des différends dans les entreprises et les administrations à forte diversité culturelle. Il s'agit par conséquent d'envisager la prévention et le règlement des différends dans le cadre du pluralisme juridique et du contexte multiculturel spécifiques à la Nouvelle-Calédonie.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux (futurs) professionnels de la médiation en Nouvelle-Calédonie – Magistrats - fonctionnaires et ou salariés assurant des fonctions de management (chef de service) – Avocats – Notaires - Huissiers - Secteur sanitaire et social - Secteur médical – experts judiciaires...

Conditions d'admissions

Être titulaire d'un baccalauréat ou d'un titre équivalent.

Données générales

La formation est accessible à des publics de formation continue et initiale.

Enseignement dispensé en français

Validation : diplôme universitaire

Organisation de la formation

Formation dispensée par modules, éventuellement sur réparties entre deux années universitaires, en partenariat avec l'Université de Sherbrooke (Québec).

Cette formation comprend 228 heures d'enseignements. Elle peut être proposée en prestation complète ou modulaire :

2022	2023
- Module 1 (96h présentiel) - Module 3 (70h présentiel)	- Module 2 (68h présentiel)

Compétences visées

Le titulaire du diplôme universitaire « Prévention et règlement des différends » sera en mesure de :

- Gérer un processus de règlement des conflits (du début à la conclusion d'une éventuelle entente)
- Proposer et mener un processus de médiation (dans son intégralité)
- Proposer et mener une négociation professionnelle (dans toutes ses dimensions)
- Agir dans un contexte inter et multiculturel
- Prévenir et régler les conflits individuels et collectifs y compris dans un milieu à forte diversité culturelle

CALENDRIER

JUN 2022		JUILLET 2022		AOÛT 2022		SEPTEMBRE 2022			OCTOBRE 2022		NOVEMBRE 2022			DÉCEMBRE 2022	
MER 1		VEN 1		LUN 1		JEU 1	8h-12h	13h-18h	SAM 1		MAR 1			JEU 1	13h-18h
JEU 2		SAM 2		MAR 2		VEN 2			DIM 2		MER 2			VEN 2	
VEN 3		DIM 3		MER 3		SAM 3			LUN 3		JEU 3	13h-18h		SAM 3	
SAM 4		LUN 4		JEU 4	13h-18h	DIM 4			MAR 4		VEN 4			DIM 4	
DIM 5		MAR 5		VEN 5		LUN 5			MER 5		SAM 5			LUN 5	
LUN 6	Vacances scolaires	MER 6		SAM 6		MAR 6			JEU 6	13h-18h	DIM 6			MAR 6	
MAR 7		JEU 7	13h-18h	DIM 7		MER 7			VEN 7		LUN 7			MER 7	
MER 8		VEN 8		LUN 8	Vacances scolaires	JEU 8	13h-18h		SAM 8		MAR 8			JEU 8	
JEU 9	SAM 9		MAR 9	VEN 9				DIM 9		MER 9			VEN 9		
VEN 10	DIM 10		MER 10	SAM 10				LUN 10	Vacances scolaires	JEU 10	13h-18h	SAM 10			
SAM 11	LUN 11		JEU 11	DIM 11			MAR 11	VEN 11			DIM 11				
DIM 12	MAR 12		VEN 12	LUN 12			MER 12	SAM 12			LUN 12				
LUN 13	Vacances scolaires	MER 13		SAM 13		MAR 13			JEU 13		DIM 13			MAR 13	
MAR 14		JEU 14	Férié + pont	DIM 14		MER 14			VEN 14		LUN 14			MER 14	
MER 15		VEN 15		LUN 15	Vacances scolaires	JEU 15	13h-18h		SAM 15		MAR 15			JEU 15	
JEU 16	SAM 16		MAR 16	VEN 16				DIM 16		MER 16			VEN 16		
VEN 17	DIM 17		MER 17	SAM 17				LUN 17	Vacances scolaires	JEU 17	8h-12h	13h-18h	SAM 17		
SAM 18	LUN 18		JEU 18	DIM 18			MAR 18	VEN 18			DIM 18				
DIM 19	MAR 19		VEN 19	LUN 19			MER 19	SAM 19			LUN 19				
LUN 20	Cours dispensés par des Professeurs de l'Université de Sherbrooke - Québec - Module 1 médiation	MER 20		SAM 20		MAR 20			JEU 20		DIM 20			MAR 20	
MAR 21		JEU 21	13h-18h	DIM 21		MER 21			VEN 21		LUN 21			MER 21	
MER 22		VEN 22		LUN 22		JEU 22	8h-12h	13h-18h	SAM 22		MAR 22			JEU 22	
JEU 23	SAM 23		MAR 23		VEN 23			DIM 23		MER 23			VEN 23		
VEN 24	DIM 24		MER 24		SAM 24			LUN 24		JEU 24	13h-18h	SAM 24			
SAM 25	LUN 25		JEU 25	13h-18h	DIM 25			MAR 25		VEN 25			DIM 25		
DIM 26	MAR 26		VEN 26		LUN 26			MER 26		SAM 26			LUN 26		
LUN 27	Cours dispensés par des Professeurs de l'Université de Sherbrooke - Québec - Module 3 négociation	MER 27		SAM 27		MAR 27			JEU 27	8h-12h	13h-18h	DIM 27		MAR 27	
MAR 28		JEU 28	8h-12h	13h-18h	DIM 28			MER 28		VEN 28			MER 28		
MER 29		VEN 29		LUN 29		JEU 29	13h-18h		SAM 29		MAR 29			JEU 29	
JEU 30	SAM 30		MAR 30		VEN 30			DIM 30		MER 30			VEN 30		
	DIM 31		MER 31					LUN 31					SAM 31		

Module 1 - Médiation civile, commerciale & du travail

Module 3 - Négociation professionnelle



MAQUETTE PÉDAGOGIQUE

En 2022

Module 1 : Médiation civile, commerciale & du travail	Intitulé EC	CNU	CM	TD	Total Eq. TD
UE 1- Processus de médiation civile, commerciale & du travail	Le processus de médiation	1	24		32
	Atelier pratique		10		15
UE 2 - Aspects juridiques	Aspects juridiques internationaux pour une justice de qualité	1	6		9
	Cadre juridique de la médiation en Nouvelle-Calédonie		8		12
	Cadre juridique du processus de médiation (contrat de responsabilités – régime juridique de l'entente)		16		24
UE 3 – Pratique de la médiation	Mise en situation – simulation de médiation	1		16	16
	Pratique professionnelle de la médiation			8	8
	Pratique de la communication en médiation			8	8
Total Module 1			46	50	127

En 2023

Module 2 : Prévention et gestion des conflits dans un contexte interculturel	Intitulé EC	CNU	CM	TD	Total Eq. TD
UE1 -Gestion préventive des conflits interculturels	Négocier dans un contexte interculturel	1	4		6
	Règles de communication interculturelle		4		6
	Culture d'entreprise		4		6
UE2 - Médiation interculturelle	Fondement et diversité culturelle	1	8		12
	Processus de médiation interculturelle		16		16
	Cadre juridique de la prévention et la gestion des conflits en entreprise		8		12
UE 3 - Pratique de la médiation interculturelle	Mise en situation pratique	1		16	16
	Pratique professionnelle du management interculturel			8	8
Total Module 2			44	24	68

En 2022

Module 3 : Négociation professionnelle	Intitulé EC	CNU	CM	TD	Eq. TD
UE1 - Négociation	Les personnes en négociation	1	10		15
	Le processus de négociation		10		15
	Résoudre les problèmes de négociation		10		15
	Le cadre juridique de négociation		8		12
UE2- Pratique de la négociation	Mise en situation pratique	1		16	16
	Pratique professionnelle de la négociation			8	8
	Pratique de la communication			8	8
Total Module 3			38	32	89

MODALITES DE CONTROLE DES CONNAISSANCES

L'obtention du diplôme universitaire nécessite d'obtenir une moyenne générale égale ou supérieure à 10/20 sur l'ensemble des modules. Si la moyenne générale est obtenue (en tenant compte des coefficients) mais que la moyenne d'un des modules est inférieure à 10/20, les modules sont validés et le diplôme est obtenu

Module 1 : Médiation civile, commerciale et du travail

Module 1	Éléments constitutifs (EC)	Coef.	Modalités (MCC)
UE 1- Processus de médiation civile et commerciale	Le processus de médiation	1	Écrit
	Atelier pratique	1	Mise en situation de médiation
UE 2 - Aspects juridiques	Aspects juridiques internationaux pour une justice de qualité	1	Écrit
	Cadre juridique de la médiation en Nouvelle-Calédonie		
	Cadre juridique du processus de médiation (contrat de responsabilités – régime juridique de l'entente)	1	Écrit
UE 3 – Pratique de la médiation	Mise en situation – simulation de médiation	1	Mise en situation de médiation
	Pratique professionnelle de la médiation	1	Écrit
	Pratique de la communication en médiation	1	Oral

Module 2 : Prévention et gestion des conflits dans un contexte interculturel

Module 2 – Prévention et gestion des conflits	Éléments constitutifs (EC)	Coef.	Modalités (MCC)
UE1 - Gestion préventive des conflits interculturels	Négocier dans un contexte interculturel	1	Écrit
	Règles de communication interculturelle		
	Culture d'entreprise		
UE2 - Médiation interculturelle	Fondement et diversité culturelle	1	Oral
	Processus de médiation interculturelle		
	Cadre juridique de la prévention et la gestion des conflits en entreprise		
UE 3 - Pratique de la médiation interculturelle	Mise en situation pratique	1	Oral
	Pratique professionnelle du management interculturel		

Module 3 : Négociation professionnelle

Module 3 – Négociation professionnelle	Éléments constitutifs (EC)	Coef.	Modalités (MCC)
UE1 – Négociation	Les personnes en négociation	1	Écrit
	Le processus de négociation		
	Résoudre les problèmes de négociation		
	Le cadre juridique de négociation		
UE2 - Pratique de la négociation	Mise en situation pratique	1	Oral
	Pratique professionnelle de la négociation		Oral
	Pratique de la communication		



CONTENU DES ENSEIGNEMENTS

Module 1 : Médiation civile, commerciale et du travail

UE1 - Processus de médiation civile et commerciale

Intitulé du cours	Contenu
Le processus de médiation	Le déroulement d'une médiation suit un processus bien défini permettant d'aboutir à un éventuel accord entre les parties. Celui-ci se déroule en 4 étapes. Ce sont celles-ci qui seront étudiées sur le plan théorique et pratique lors de cet enseignement. Le savoir, savoir-faire et savoir-être du médiateur seront au cœur de l'étude de ce processus.
Atelier pratique	Ce cours consiste en des ateliers pratiques du processus de médiation plaçant ainsi les apprenants dans des situations concrètes.

UE 2 - Aspects juridiques

Intitulé du cours	Contenu
Aspects juridiques internationaux pour une justice de qualité	Il s'agit d'aborder les principes indispensables pour que la justice participative trouve une place légitime au sein des pays.
Cadre juridique de la médiation en Nouvelle-Calédonie	Ce cours s'attache à développer les hypothèses de médiation et les qualités requises d'un médiateur.
Cadre juridique du processus de médiation (contrats et responsabilités – régime juridique de l'entente)	Le processus de médiation s'inscrit dans un cadre juridique précis : nature des contentieux pouvant faire l'objet ou étant exclus de la médiation, responsabilité des acteurs de la médiation, nature, la forme et le régime juridiques de l'entente...

UE 3 - Pratique de la médiation

Intitulé du cours	Contenu
Mise en situation – simulation de médiation	Il s'agit de simuler des conflits et de pratiquer la gestion du processus de médiation jusqu'à l'obtention d'une entente (si possible).
Pratique professionnelle de la médiation	L'objectif du cours consiste à écouter la pratique professionnelle de la médiation par des acteurs de la société civile afin d'opérer une rétroaction et de comprendre le modèle de médiation mis en œuvre. Il s'agit de comprendre les pratiques afin d'en tirer des éléments de réflexion pour améliorer sa propre pratique.
Pratique de la communication en médiation	La médiation est basée sur la maîtrise de la communication. Le médiateur doit être outillé pour savoir comment gérer les parties en conflit. Ce cours consiste à donner des bases de certains outils de communication utile en médiation, tel que CNV et/ou PNL...

Module 2 : Prévention et gestion des conflits dans un contexte interculturel

UE1 - Gestion préventive des conflits interculturels

Intitulé du cours	Contenu
Négocier dans un contexte interculturel	Ce cours a pour objectif d'acquérir le processus de négociation et/ou de médiation de prévention et de gestion des conflits dans les milieux à forte diversité culturelle (entreprise, famille...). Il s'agit de comprendre la multiculturalité et de savoir comment interagir en présence de personnes relevant de cultures différentes
Règles de communication interculturelle	
Culture d'entreprise	

UE2 - Médiation interculturelle

Intitulé du cours	Contenu
Fondement et diversité culturelle	Ce cours a pour objectif d'acquérir le processus de négociation et/ou de médiation de prévention et de gestion des conflits dans les milieux à forte diversité culturelle (entreprise, famille...). Il s'agit de comprendre la multiculturalité et de savoir comment interagir en présence de personnes relevant de cultures différentes
Processus de médiation interculturelle	
Cadre juridique de la prévention et la gestion des conflits en entreprise	Ce cours s'attache à développer le cadre juridique dans lequel peut intervenir la prévention et la gestion des conflits.

UE 3 - Pratique de la médiation interculturelle

Intitulé du cours	Contenu
Mise en situation pratique	Il s'agit de simuler des situations de conflits et de pratiquer la gestion du processus de prévention et de gestion de ceux-ci jusqu'à leur résolution.
Pratique professionnelle du management interculturel	L'objectif de ce cours consiste à écouter la pratique professionnelle de la prévention et de la gestion des conflits interculturels par des acteurs de la société civile afin d'opérer une rétroaction et de comprendre le type de processus mis en œuvre. Il s'agit d'analyser les techniques mises en œuvre afin d'en tirer des éléments de réflexion pour améliorer et développer sa propre pratique.

Module 3 : Négociation professionnelle

UE1 - Négociation

Intitulé du cours	Contenu
Les personnes en négociation	Pour réussir une négociation, celle-ci doit suivre une technique bien définie et planifiée à l'avance. Le processus de négociation développé dans le cadre de cette formation est celui de la "méthode des 40 items" ou "Méthode Cassan", du nom de son auteur, développée par l'Université de Sherbrooke. Cette méthode rigoureuse sera étudiée tant sur le plan théorique que pratique.
Le processus de négociation	
Résoudre les problèmes de négociation	
Le cadre juridique de négociation	Ce cours s'attache à développer les hypothèses de négociation et le cadre juridique dans lequel elles doivent s'inscrire.

UE2 - Pratique de la négociation

Intitulé du cours	Contenu
Mise en situation pratique	Il s'agit de simuler des négociations et de pratiquer la gestion du processus de négociation jusqu'à l'obtention d'un accord.
Pratique professionnelle de la négociation	L'objectif de ce cours consiste à écouter la pratique professionnelle de la négociation par des acteurs de la société civile afin d'opérer une rétroaction et de comprendre le type de négociation mis en œuvre. Il s'agit d'analyser les processus mis en œuvre afin d'en tirer des éléments de réflexion pour améliorer sa propre pratique
Pratique de la communication	La négociation est basée sur la maîtrise de la communication. Le négociateur doit être outillé pour savoir comment gérer les autres participants à la négociation. Ce cours consistera à donner des bases de certains outils de communication utiles en négociation tels que CNV, PNL...



