

Direction du développement de la formation professionnelle, de  
l'alternance et des relations socio-économiques

# RÈGLEMENT DES ÉTUDES

## ■ DIPLÔME D'UNIVERSITÉ Médiation et règlement des conflits

Inscrit au répertoire spécifique sous le nom : « mettre  
en œuvre une médiation dans le domaine d'un  
règlement de conflits »

# Sommaire

<b>Préambules.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Conditions d'accès.....</b>	<b>3</b>
<b>1. 1. Conditions particulières.....</b>	<b>3</b>
1. 1. 1. Candidats en situation de handicap.....	3
<b>1. 2. Étapes d'admission.....</b>	<b>3</b>
1. 2. 1. Sélection des candidatures.....	3
<b>2. Inscriptions.....</b>	<b>4</b>
<b>2. 1. Inscription administrative.....</b>	<b>4</b>
2. 1. 1. Assistante de formation.....	4
<b>2. 2. Inscription pédagogique.....</b>	<b>4</b>
2. 2. 1. Secrétaire de scolarité.....	4
<b>3. Organisation des études.....</b>	<b>4</b>
<b>3. 1. Équipe administrative et pédagogique.....</b>	<b>4</b>
<b>3. 2. Organisation de la formation.....</b>	<b>5</b>
<b>3. 3. Contenu.....</b>	<b>5</b>
<b>3. 4. Régime de présence et assiduité.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Règlement de la certification inscrite au répertoire spécifique.....</b>	<b>5</b>
<b>4. 1. Composition du jury.....</b>	<b>5</b>
<b>4. 2. Mission du responsable de l'organisation des épreuves.....</b>	<b>6</b>
<b>4. 3. Modalités d'information et de convocation du candidat.....</b>	<b>6</b>
<b>4. 4. Les aménagements des modalités d'évaluation pour une personne en situation de handicap (indicateur 10 et 26).....</b>	<b>6</b>
<b>4. 5. Déroulement des épreuves et modalités de certification.....</b>	<b>6</b>
4. 5. 1. Mise en situation professionnelle :.....	6
4. 5. 2. Mémoire professionnel et sa soutenance.....	7
<b>4. 6. Modalités de traitement des dysfonctionnements.....</b>	<b>9</b>
<b>4. 7. Modalités de contrôle des processus de formation et d'évaluation de la certification en cas de partenariat pour habilitation en former et/ou évaluer en son nom propre.....</b>	<b>9</b>
<b>4. 8. Délibération du jury.....</b>	<b>10</b>
<b>4. 9. Communication des résultats aux candidats et délivrance du certificat.....</b>	<b>10</b>
<b>4. 10. Procédure de rattrapage.....</b>	<b>10</b>
<b>4. 11. Voies de recours.....</b>	<b>11</b>
<b>4. 12. Redoublement.....</b>	<b>11</b>
<b>4. 13. Modalités de régulation des processus d'évaluation et du dispositif de formation menant à la certification (indicateur 32).....</b>	<b>11</b>
<b>5. Délivrance du diplôme.....</b>	<b>12</b>
<b>5. 1. Retrait du diplôme.....</b>	<b>12</b>

# Préambule

Le Diplôme d'Université Médiation et règlement des conflits (MRC) propose de renforcer ses connaissances et ses compétences dans la pratique de toutes les formes de médiation conventionnelle et judiciaire ainsi que sa capacité à gérer les conflits à l'amiable.

## 1. Conditions d'accès

La formation est ouverte à des participants de tous les horizons culturels, publics ou privés, et conseillée à celles et ceux qui ont un projet personnel ou professionnel de médiation.

Les candidats doivent justifier d'une licence et d'au moins 5 ans d'expérience professionnelle dans la gestion des conflits, le management d'équipe ou la négociation. A défaut d'une licence, les candidats doivent justifier de 10 ans d'expérience dans ces mêmes domaines.

Ce diplôme n'est pas accessible en formation initiale, il n'est proposé qu'au titre de la formation continue.

### 1. 1. Conditions particulières

#### 1. 1. 1. Candidats en situation de handicap

Il appartient au candidat en situation de handicap d'adresser sa demande d'aménagement au service de santé universitaire (SDSU) ou au relais handicap de l'Université pour faire état de ses contraintes et rechercher les adaptations que l'Université peut rendre possibles en vue de favoriser sa réussite.

Le médecin du SDSU et le relais handicap assistent le candidat dans ses démarches. Le médecin du SDSU, au vu de la situation du candidat et des informations médicales actualisées transmises à l'appui de sa demande, propose au président de l'Université les aménagements nécessaires.

Seul le président de l'Université est compétent pour décider de ces aménagements. Sa décision est notifiée au candidat par le relais handicap qui en informe la direction de la composante et le service de scolarité concerné pour mettre en œuvre et notamment informer la présidente ou le président du jury.

### 1. 2. Étapes d'admission

Les différentes étapes d'admission au DU MRC sont les suivantes :

- > Une à deux réunions d'information collective sont proposées lors de la période d'ouverture des candidatures, il est alors recommandé pour les candidats d'y participer. Elle n'est cependant pas obligatoire.
- > Un dossier de candidature doit être obligatoirement complété et déposé en ligne via l'outil mis en place par le service de la formation continue. Le lien d'accès est disponible sur le catalogue en ligne de La Rochelle Université et/ou peut être envoyé par mail.

#### 1. 2. 1. Sélection des candidatures

Les dossiers de candidatures sont examinés par la commission pédagogique du diplôme, qui décidera de la recevabilité de la demande et qui apprécie l'adéquation entre le projet des candidats et la formation proposée.

Une sélection de 15 candidats est réalisée à une date fixée par la commission pédagogique, qui établit également une liste complémentaire.

## 2. Inscriptions

### 2. 1. Inscription administrative

Après l'admission du candidat à la formation validée par un message d'acceptation déposé sur le site, et l'obtention de son financement, le service de la formation continue accompagne le candidat pour son inscription administrative et dans ses démarches de financement.

#### 2. 1. 1. Assistante de formation

Après la date de la commission, la responsable pédagogique communique à l'assistante de formation la liste définitive des candidats retenus ainsi que la liste des candidats placés sur liste complémentaire. L'assistante de formation communique auprès des candidats les résultats et met à jour les différents outils de suivis.

Les candidats retenus sont invités à compléter leur dossier d'inscription. Dès réception, l'assistante de formation établit et/ou récupère les documents pour la contractualisation.

Les dossiers sont ensuite envoyés auprès du service des études et de la vie étudiante de l'université (SEVE) pour leur inscription administrative au sein de l'établissement.

### 2. 2. Inscription pédagogique

#### 2. 2. 1. Secrétaire de scolarité

La secrétaire de scolarité a la charge de procéder aux inscriptions pédagogiques sur Scolpéda. Elle a aussi la charge de la réservation des salles et enseignements en fonction du planning qui lui a été communiqué. Ce DU est rattaché au LUDI.

## 3. Organisation des études

### 3. 1. Équipe administrative et pédagogique

Équipe administrative :

La Direction du développement de la formation professionnelle, de l'alternance et des relations socio-professionnelles : [formationcontinue@univ-lr.fr](mailto:formationcontinue@univ-lr.fr)

- Coordinatrice pédagogique : Manon Cantal - [manon.cantal@univ-lr.fr](mailto:manon.cantal@univ-lr.fr)
- Assistante de formation suivi administratif : Laurène Gerbaud - [laurene.gerbaud@univ-lr.fr](mailto:laurene.gerbaud@univ-lr.fr)

IAE :

- Secrétaire de scolarité : Valérie Bargui - [valerie.bargui@univ-lr.fr](mailto:valerie.bargui@univ-lr.fr)

Maison de la communication :

- Assistant de direction :

Nathan Chancellé : [n.chancellé@maisondelacomunication.fr](mailto:n.chancellé@maisondelacomunication.fr)

Équipe pédagogique :

- Responsable pédagogique : Caroline Asfar-Cazenave - [caroline.asfar@univ-lr.fr](mailto:caroline.asfar@univ-lr.fr)
- Co-responsable pédagogique :

Myriam Bacqué - [m.bacque@maisondelacomunication.fr](mailto:m.bacque@maisondelacomunication.fr)

La responsabilité pédagogique de la formation est confiée à la commission pédagogique du diplôme. Cette commission comprend la validation des candidatures, l'autorisation de redoublement, le choix des intervenants et du contenu de la formation ainsi que la validation des sujets de mémoires ou de soutenance.

Cette commission comprend les responsables pédagogiques du diplôme, des enseignants chercheurs de l'LRUniv, des vacataires professionnels intervenant dans la formation.

### 3. 2. Organisation de la formation

La formation se déroule en présentiel sur un site de l'IAE et de la Maison de la Communication. Elle est définie sur un volume de 157h réparties sur dix mois au rythme d'au moins deux journées par mois, soit 14 heures. Elles sont majoritairement positionnées des vendredis et samedis.

### 3. 3. Contenu

Ce DU est inscrit au [répertoire spécifique « mettre en œuvre une médiation dans le domaine d'un règlement de conflits » \(RS 6552\)](#) :

Quatre modules thématiques seront développés :

- > Module 1 : Apprendre à communiquer et analyser le conflit
- > Module 2 : Découvrir la spécificité de la médiation et pratiquer son processus
- > Module 3 : Se perfectionner dans sa posture de médiateur et dans la maîtrise du processus de médiation
- > Module 4 : Mémoire et soutenance : 60h d'autoformation et de rédaction

### 3. 4. Régime de présence et assiduité

La présence aux enseignements et aux examens est obligatoire. Toute absence doit être justifiée auprès du service de formation continue.

Les justificatifs d'absence doivent être transmis dans un délai de 48h à compter du premier jour de l'absence. Aucun justificatif n'est admis en dehors de ce délai et l'absence est alors considérée comme injustifiée.

Toute absence non dûment justifiée peut conduire le jury à refuser de délivrer le diplôme.

En cas d'absence justifiée lors des examens, le stagiaire est noté « absent justifié » et doit se présenter à la session de rattrapage. En cas d'absence justifiée en session de rattrapage, aucune autre session n'est organisée, la note retenue est celle de la session initiale. Si aucune note n'a pu être donnée en session initiale du fait de l'absence justifiée du stagiaire celui-ci est noté « absent ». Aucun calcul de moyenne ne peut donc être réalisé ni, par conséquent, aucune compensation. L'année ne peut donc pas être validée.

En cas d'absences non justifiées lors des examens : le stagiaire est noté « absent ». Aucun calcul de moyenne ne peut donc être réalisé. L'année ne peut donc pas être validée. Un redoublement pourra être proposé sur décision exceptionnelle de la commission pédagogique du diplôme.

## 4. Règlement de la certification inscrite au répertoire spécifique

Ce règlement fixe les conditions d'organisation des épreuves certificatives et de délivrance de la certification proposée par La Rochelle Université.

**Il a vocation à préciser les modalités d'organisation des épreuves d'évaluation et la mise en place de procédures de leur contrôle.**

Il est à destination de l'ensemble des parties prenantes, c'est-à-dire tous les intervenants ou intervenantes des sessions d'examens : la direction de la composante, le ou la responsable des examens, le jury et les candidats.

Chaque partie concernée doit en prendre connaissance avant le déroulement des épreuves.

### 4. 1. Composition du jury

La nomination du jury relève de la compétence du président de l'université Le ou la directrice de l'institut LUDI propose au président la composition du jury de la certification qui comprend à minima du responsable de formation, de deux enseignants chercheurs et de deux professionnels disposant d'une expertise dans le champ de la médiation.

S'il s'agit d'une première fois comme juré, un temps de sensibilisation est organisé pour préparer le

juré et lui permettre l'appropriation du référentiel ainsi que l'assimilation des modalités et supports d'évaluation. De plus, il est accompagné par un juré ayant déjà réalisé une évaluation.

#### 4. 2. Mission du responsable de l'organisation des épreuves

L'organisation des épreuves est prise en charge par la présidente ou le président du jury en collaboration avec la composante et le service de la Direction du développement de la formation professionnelle, de l'alternance et des relations socio-économiques (DIDDEV).

Leurs missions incluent :

- Le recrutement des jurés
- La sensibilisation des jurés aux processus d'évaluation en lien avec le référentiel de compétences
- Le contrôle et l'évaluation du bon déroulement des épreuves, en conformité avec les protocoles établis
- La supervision de la démarche administrative et organisationnelle via le responsable de scolarité de la composante
- L'envoi des convocations, signature des feuilles d'émargement...
- La centralisation et transmission des documents écrits des stagiaires aux jurés désignés
- L'organisation logistique des entretiens oraux
- La récupération des grilles d'évaluation des jurés
- L'envoi des attestations de réussite

#### 4. 3. Modalités d'information et de convocation du candidat

Le déroulement des épreuves, les modalités d'évaluation et l'ensemble des informations utiles sont disponibles via un document récapitulatif remis au début de la formation.

Seuls les stagiaires inscrits administrativement et pédagogiquement à l'Université sont admis à se présenter aux examens et peuvent les valider.

La convocation comportant le lieu, la date, l'heure, la nature des épreuves par mail ainsi que l'identification des membres de jury est adressée par mail ou courrier au candidat ou à la candidate 15 jours ouvrés avant la première épreuve. Elle précise que le candidat ou la candidate doit se munir de sa convocation, d'une pièce d'identité et de son matériel nécessaire à la réalisation des épreuves.

Le taux de réussite à la certification est communiqué sur le portail de <https://www.univ-larochelle.fr/formation/formation-continue/offre-de-formation-continue/gestion-marketing-langues-droit/>

#### 4. 4. Les aménagements des modalités d'évaluation pour une personne en situation de handicap (indicateur 10 et 26)

Un accompagnement spécifique est prévu pour chaque candidat ou chaque candidate qui s'est fait connaître. La Rochelle Université procède aux adaptations nécessaires pour permettre aux candidats en situation de handicap de participer aux diverses épreuves dans les meilleures conditions.

#### 4. 5. Déroulement des épreuves et modalités de certification

Les épreuves se composent de deux évaluations :

- Une évaluation de mise en situation : éliminatoire si la moyenne de 10/20 n'est pas atteinte. Cette épreuve n'est pas compensable avec les autres.
- Une évaluation comprenant un mémoire professionnel et sa soutenance

##### 4. 5. 1. Mise en situation professionnelle :

Elle se déroule sur une journée complète durant laquelle les candidats tiennent une fois le rôle de médiateur et deux fois celui de médié. Elle consiste en une mise en application concrète des acquis de la formation dans la conduite effective d'un processus de médiation.

Cette évaluation dure 1h30 durant laquelle le candidat ou la candidate évalué(e) doit, à partir d'un cas réel de médiation, mettre en pratique les étapes du processus de médiation en y réinvestissant l'ensemble des apports de la formation. Il est évalué par un binôme d'examineurs, un médiateur pro-

professionnel et un observateur universitaire, selon la grille d'évaluation utilisée par l'International Trade Center (ITC), agence technique commune à l'OMC et aux Nations Unies.

#### **4. 5. 2. Mémoire professionnel et sa soutenance**

Il s'agit de rédiger un mémoire professionnel de 30 à 40 pages (hors annexes et bibliographie), sur un thème particulier lié à la médiation ou sur un projet d'exercice professionnel de la médiation. Cet exercice fait l'objet d'un apport méthodologique ainsi que d'un tutorat spécifique par des professionnels ou des enseignants spécialistes du sujet traité. Le choix et la validation du sujet de mémoire sont placés sous la responsabilité du responsable de la formation et validés en commission pédagogique.

Le mémoire doit être remis au plus tard à la date fixée en début de formation.

La soutenance orale devant un jury : l'épreuve d'une durée totale de 45 minutes se présente en deux phases :

Lors de la première phase de la soutenance, le candidat ou la candidate présente à un jury sélectionné, oralement pendant 10 minutes et de manière structurée, le fruit de son travail.

La seconde phase consiste en un échange avec le jury. Par le biais de questions, le jury va amener le candidat ou la candidate à présenter une réflexion sur son expérience dans la réalisation de son mémoire professionnel, à évaluer ses propres compétences, identifier les difficultés rencontrées, proposer des améliorations et discuter des apprentissages clés.

La certification est validée selon les conditions suivantes :

Intitulé de la certification : Mettre en œuvre une médiation dans le cadre d'un règlement de conflits – diplôme d'université		
<p><b>Référentiel de compétences</b> <i>identifie les compétences et les connaissances y compris transversales qui découlent du référentiel d'activités</i></p>	<p>Le référent handicap du certificateur organisateur des modalités d'évaluation, étudie et analyse les situations de handicap en amont de la certification auprès du candidat identifié. Il lui propose les possibilités d'aménagement et/ou compensation en adéquation avec son handicap et l'informe sur le déroulement des examens. Il mobilise au besoin son réseau d'acteurs spécialisés dans la gestion du handicap.</p>	
	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p><b>C1 : Conduire une médiation dans le respect du cadre légal, en respectant les règles éthiques et déontologiques pour assurer une résolution satisfaisante du conflit - Techniques de médiation</b> C1-1 : Accueillir les parties en posant le cadre de travail collaboratif dans le but de proposer une mise en confiance et un cadre de travail sécurisé. C1-2 : Maintenir le cadre tout au long du processus pour garantir un espace de dialogue sécurisé, recentrer les échanges sur les priorités, accueillir les émotions qui s'expriment, développer la compréhension réciproque des besoins de chacun et évoluer vers une zone d'accord possible. C1-3 : Dérouler le processus afin de conduire la médiation en respectant les 5 étapes fondamentales. C1-4 : Procéder à la signature d'un accord rédigé sous la dictée des parties prenantes et/ou de leurs conseils en vue de conclure la médiation sur un accord durable.</p>	<p><b>L'évaluation pratique des capacités de médiateur :</b> Elle se déroule sur une journée complète durant laquelle les candidats tiennent une fois le rôle de médiateur et deux fois celui de médié. Elle consiste en une mise en application concrète des acquis de la formation dans la conduite effective d'un processus de médiation. Cette évaluation dure 1h30 durant laquelle le candidat évalué doit, à partir d'un cas réel de médiation, mettre en pratique les étapes du processus de médiation en y réinvestissant l'ensemble des apports de la formation. Il est évalué par un binôme d'examineurs, un médiateur professionnel et un observateur universitaire.</p>	<p><b>A / Gestion du processus de médiation :</b> Accueil du médiateur (aisance relationnelle, mise en confiance des parties), rappel des objectifs du processus, pose du cadre et validation par les parties du cadre de travail collaboratif, déroulé des cinq étapes du processus et progression d'une étape à une autre <b>B / Connaissance du sujet :</b> vérification de la compréhension par le médiateur des problèmes et des enjeux; questions pertinentes et adaptées pour clarifier les points à traiter et les besoins des parties <b>C / La posture du médiateur :</b> Indépendance, neutralité et impartialité du médiateur et respect de la confidentialité y compris lors des entretiens séparés dits apartés ; sa capacité à recadrer diplomatiquement les parties si besoin ; respect tout au long du processus de l'éthique et la déontologie propre à la médiation. <b>D / Communication :</b> clarté et fluidité dans la prise de parole du médiateur, écoute active et équilibrée, empathie, capacité à favoriser un dialogue constructif (expression des besoins, préoccupations et intérêts des parties) ; capacité du médiateur à faire émerger par les parties elles-mêmes, les points à résoudre (agenda de la médiation) <b>E / Créativité et flexibilité :</b> encouragement de la créativité et de la recherche de solutions; mise à jour des besoins fondamentaux des médiés et adaptation aux évolutions de la situation vécue en médiation. <b>F / Conclusion de la séance :</b> validation de la bonne compréhension des points d'accord; rédaction d'un accord de médiation sous la dictée des parties et de leurs conseils ou d'un relevé de décisions en l'absence de conseils; signature de l'accord par les parties; rappel de la confidentialité; clôture de la plénière en remerciant les parties pour leur participation; en médiation organisationnelle, le médiateur peut offrir une clause de suivi pour s'assurer que les décisions prises sont respectées et pour résoudre tout problème qui pourrait survenir après la signature de l'accord de médiation. <b>A / Maîtrise des outils de la médiation : écoute active :</b> capacité du médiateur à écouter attentivement les parties en conflit, à faire preuve d'une véritable compréhension de leurs préoccupations et à les refléter de manière utile pour la progression; capacité du médiateur à reformuler et à clarifier les propos des parties en conflit afin de faciliter la reconnaissance de leurs besoins mutuels et de lever les malentendus, à être dans l'empathie, dans la maîtrise du langage non verbal (les signaux non verbaux tels que les expressions faciales, le langage corporel, le contact visuel, etc) <b>B / La négociation raisonnée :</b> accompagnement du médiateur pour aider les parties à les faire passer de leurs positions à leurs intérêts afin de les faire converger vers un accord <b>C / Gestion du temps de la médiation :</b> efficacité du médiateur à aider les parties à converger vers un accord <b>D / Capacité d'adaptation aux réactions des parties et aux imprévus qui se produisent au cours de la médiation</b> <b>E / Conclusion de la médiation et conséquences juridiques de l'accord</b></p>
<p><b>C2 : Mener les échanges en adaptant sa posture et sa communication en vue de faciliter le dialogue - Techniques de conduite d'entretien</b> C2-1 : Démarrer la réunion plénière de médiation en clarifiant les objectifs, le rôle et la posture éthique du médiateur et les règles de communication à respecter en vue de créer un climat de confiance puis recueillir la volonté partagée des parties à collaborer dans ce cadre amiable. C2-2 : Ecouter et reformuler à bon escient, les propos des parties en clarifiant leurs positions, perceptions, ressentis, besoins et intérêts pour rétablir une saine communication et créer si possible une relation de confiance. C2-3 : Incarner une posture de facilitateur en accompagnant avec efficacité et en recadrant diplomatiquement les parties, avec diligence, pour apaiser les tensions et maintenir un climat propice au cheminement constructif des parties.</p>	<p><b>A / Gestion des émotions :</b> capacité du médiateur à gérer ses propres émotions et celles des parties en conflit afin de favoriser un environnement propice à l'effet transformatif des parties <b>B / Résolution durable :</b> capacité du médiateur à évaluer la précision de l'accord et son caractère exécutable <b>C / Adhésion des parties prenantes :</b> capacité du médiateur à apprécier la participation active et loyale au processus <b>D / Respect du cadre légal et éthique</b> <b>E / Adaptation :</b> évaluer la capacité du médiateur à s'adapter à tous types de conflits</p>	<p><b>A / Profondeur de la réflexion :</b> réflexion approfondie sur l'expérience professionnelle; compréhension en profondeur des problèmes, des enjeux et des défis rencontrés <b>B / Contextualisation :</b> contextualisation de son expérience dans le cadre de sa profession ou de son domaine d'études ; prise en compte des facteurs externes et internes qui ont influencé l'expérience <b>C / Utilisation de la théorie et des concepts :</b> référence à des théories, des modèles ou des concepts pertinents pour éclairer la réflexion; compréhension des concepts théoriques liés au domaine professionnel <b>D / Autoévaluation et développement :</b> évaluation de ses compétences, ses forces et ses faiblesses; objectifs d'amélioration; pistes de développement professionnel <b>E / Éthique professionnelle :</b> réflexion sur la manière dont les questions d'éthique influencent sa pratique professionnelle <b>F / Communication et clarté :</b> réflexion exposée de manière claire et structurée; langage approprié et précis pour exprimer les idées et les pensées de l'apprenant <b>G / Preuve et exemples concrets :</b> démonstration et réflexion étayées par des exemples concrets, par des preuves tangibles de son expérience personnelle <b>H / Perspective future :</b> impact de sa réflexion sur sa pratique professionnelle future; recommandations ou actions spécifiques pour améliorer sa pratique professionnelle à l'avenir</p>
<p><b>C3 : Prévenir et résoudre les conflits en favorisant la médiation afin de parvenir à une résolution satisfaisante pour les parties - Techniques de prévention et gestion des conflits</b> C3-1 Analyser la situation et la dynamique du conflit en présence, identifier le rôle de chacun et celui des éventuelles parties fantômes et comprendre la systémie du conflit et des organisations impliquées, en vue de prévenir et gérer les conflits. C3-2 : Adapter sa communication en utilisant l'écoute active, reformulation et questionnement, pour lever les incompréhensions, les croyances limitantes et les non-dits pour faire émerger les perceptions, ressentis, besoins et intérêts de chaque personne. C3-3 : Conduire une négociation en aidant les parties à passer de leurs positions à leurs intérêts, en évaluant les conséquences, coûts, bénéfices des options et en formalisant l'accord détaillé selon les modalités déterminées par les médiés eux-mêmes, sous leur dictée, pour parvenir à une résolution durable ou pérenne du conflit.</p>	<p><b>Rédaction d'un mémoire professionnel :</b> de 30 à 40 pages (hors annexes et bibliographie), sur un thème particulier lié à la médiation ou sur un projet d'exercice professionnel de la médiation. Cet exercice fait l'objet d'un apport méthodologique ainsi que d'un tutorat spécifique par des professionnels ou des enseignants spécialistes du sujet traité. Le choix et la validation du sujet de mémoire sont placés sous la responsabilité du responsable de la formation et validés en commission pédagogique. Le mémoire doit être remis au plus tard à la date fixée en début de formation. <b>Soutenance orale devant un jury :</b> l'épreuve d'une durée totale de 45 minutes se présente en deux phases. Lors de la première phase de la soutenance, le candidat présente à un jury sélectionné, oralement pendant 10 minutes et de manière structurée, le fruit de son travail. La seconde phase consiste en un échange avec le jury. Par le biais de questions, le jury va amener le candidat à présenter une réflexion sur son expérience dans la réalisation de son mémoire professionnel, à évaluer ses propres compétences, identifier les difficultés rencontrées, proposer des améliorations et discuter des apprentissages clés.</p>	
<p><b>C4 : Mettre en oeuvre une analyse de ses pratiques professionnelles grâce à l'autoévaluation et en référence à la théorie et aux concepts enseignés en vue de renforcer ses capacités d'adaptation aux situations tout en développant sa posture professionnelle</b> C4-1 Exposer de manière concise les moments et les éléments clés de l'intervention ainsi que les passages difficiles afin de prendre conscience de son fonctionnement avec la distance nécessaire à l'analyse de sa pratique professionnelle. C4-2 : Analyser régulièrement sa pratique professionnelle, seul ou accompagné d'un pair plus expérimenté et/ou d'un analyste des pratiques professionnelles ou superviseur, au regard des difficultés rencontrées et des autres pratiques qui auraient pu être envisagées dans le but de développer ses compétences professionnelles.</p>		

## 4. 6. Modalités de traitement des dysfonctionnements

La présidente ou le président du jury de jury vérifie que les épreuves se sont déroulées dans les meilleures conditions. Pour tout retard ou absence d'un candidat, le responsable de formation contacte le candidat pour en connaître les raisons.

En cas de situations exceptionnelles (crise sanitaire, grève des transports, ...), la présidente ou le président du jury a la possibilité de retarder le commencement de l'épreuve voire de reporter l'épreuve à une date ultérieure.

La fraude et le plagiat sont prohibés dans toutes les épreuves que les candidats sont amenés à passer.

En cas de flagrant délit ou de tentative de fraude, le surveillant ou la surveillante responsable de la salle doit :

- Prendre toutes mesures nécessaires pour faire cesser la fraude sans interrompre la participation à l'examen des autres candidats. Toutefois l'expulsion de la salle peut être prononcée en cas de substitution de personnes ou de troubles affectant le bon déroulement de l'épreuve ;
- Saisir le ou les documents ou matériels permettant d'établir la réalité des faits ;
- Dresser un procès-verbal (rapport précis et détaillé), contresigné par le ou les autres surveillants et par le ou les auteurs de la fraude. Si le ou les auteurs refusent de contresigner le procès-verbal, mention en est faite au procès-verbal ;
- Porter la fraude à la connaissance du président du jury.

Ce dernier doit immédiatement saisir le président de l'université afin que celui-ci engage une procédure disciplinaire.

Dans l'attente de la décision de la section disciplinaire, les épreuves doivent être corrigées dans les mêmes conditions que celles des autres candidats. Le jury ne peut en aucun cas attribuer la note zéro en raison d'un soupçon de fraude. Le jury délibère sur ses résultats dans les mêmes conditions que les autres candidats.

Le dossier est transmis à la section disciplinaire. La note obtenue ne doit pas être communiquée à l'étudiant ou étudiante. Aucun certificat de réussite ni relevé de notes ne peuvent lui être délivrés avant que la section disciplinaire n'ait statué sur son cas.

Les sanctions disciplinaires applicables sont :

- L'avertissement ;
- Le blâme ;
- L'exclusion de l'établissement pour une durée maximum de 5 ans. Cette sanction peut être prononcée avec sursis, si l'exclusion n'excède pas deux ans ;
- L'exclusion définitive de l'établissement ;
- L'exclusion de tout établissement public d'enseignement supérieur pour une durée maximum de 5 ans ;
- L'exclusion définitive de tout établissement d'enseignement supérieur.

## 4. 7. Modalités de contrôle des processus de formation et d'évaluation de la certification en cas de partenariat pour habilitation en former et/ou évaluer en son nom propre.

Le partenariat entre La Rochelle Université et la Maison de la communication, certifiée Qualiopi, concerne la formation et non la certification. En effet, La Maison de la communication n'est pas habilitée à former, ni à évaluer en son nom propre. Pour autant s'il y en avait, elle s'engagerait, au gré d'une convention de partenariat établie et signée entre chaque partie, vis-à-vis du certificateur à se conformer à l'ensemble du présent document, et notamment :

À respecter :

- Les présents processus d'évaluation établis, ainsi que les modalités prévues d'organisation des évaluations, placés en annexe de la convention de partenariat,
- Les exigences du référentiel national qualité publié par les décrets n°2019-564 et n°2019-565 du 06 juin 2019 et à se conformer aux critères afférents.

À user :

- De tous moyens matériels, pédagogiques, humains, techniques nécessaires à l'acquisition par les candidats des compétences visées à la certification, fixés par l'autorité certificatrice.
- À communiquer au certificateur :
- Les résultats des évaluations de chaque candidat menant à la certification

Des contrôles seraient réalisés en cours de réalisation de parcours certifiant, à raison d'un contrôle annuel minimum, soit par échantillonnage, soit à l'occasion d'une visite mystère sur site.

#### 4. 8. Délibération du jury



##### Principe de souveraineté du jury :

Ce principe reconnu constamment par la jurisprudence implique qu'il n'y a pas de recours possible entre les délibérations d'un jury ayant statué en toute légalité et conformément à la réglementation en vigueur. Le jury prend les décisions qui lui incombent en toute souveraineté.

Ses délibérations sont confidentielles. Le jury a une compétence collégiale et ses décisions le sont également.

En revanche, la jurisprudence reconnaît au président de l'Université la possibilité d'annuler globalement une délibération de jury entachée d'illégalité et de prendre des dispositions pour établir la régularité des délibérations.

Après délibération du jury, un procès-verbal est établi sur lequel est porté le résultat obtenu par chaque candidat à l'ensemble des modules ainsi que la décision du jury.

#### 4. 9. Communication des résultats aux candidats et délivrance du certificat

Les résultats, après délibérations, sont le fruit de la décision déclarée via procès-verbal du jury de certification.

Le jury de certification est souverain.

L'obtention de la certification nécessite une moyenne générale supérieure ou égale à 10/20. Les notes obtenues aux modules et celle obtenue au mémoire se compensent entre elles sauf pour l'évaluation pratique des capacités de médiateur, épreuve pour laquelle le stagiaire doit obtenir une note au moins égale à 10/20 ;

Après délibération du jury, un procès-verbal d'obtention du diplôme est établi sur lequel est porté le résultat obtenu par chaque candidat à l'ensemble des modules ainsi que la décision du jury.

L'obtention du diplôme est assortie de mentions attribuées de la manière suivante :

- Moyenne générale comprise entre 10 et 11,99 : Mention Passable
- Moyenne générale comprise entre 12 et 13,99 : Mention Assez Bien
- Moyenne comprise entre 14 et 15,99 : Mention Bien
- Moyenne égale ou supérieure à 16 : Mention Très Bien

Dans le mois qui suit l'affichage des résultats, les relevés de notes et attestations de réussite sont remis aux stagiaires par courriel. Ces documents sont également disponibles via l'ENT dans l'application coffre-fort.

Le parchemin est remis lors d'une cérémonie qui a lieu le jour de la rentrée de la promotion suivante.

#### 4. 10. Procédure de rattrapage

Une session de rattrapage est organisée pour les stagiaires ayant échoué à l'épreuve d'évaluation pratique. Un seul rattrapage est autorisé.

#### 4. 11. Voies de recours

Toute contestation des résultats doit être portée devant le président de l'université dans un délai de deux mois à compter de la publication des résultats.

Ne seront prises en considération que les contestations consécutives d'erreurs matérielles dans le report des résultats.

- Dans le cas d'une contestation de la décision du jury ou dénoncer des dysfonctionnements dans le processus de certification,
- Dans le cas où un candidat conteste la régularité des conditions d'organisation ou de déroulement d'une session d'épreuves et que la responsable de formation refuse de prononcer l'annulation de la session d'épreuves.

En cas de désaccord avec une décision ou de conflit avec un membre de l'administration, un étudiant peut faire appel au médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur :

Académie de Poitiers – Médiateur académique Rectorat - 22 rue Guillaume VII le troubadour - CS 40 625 - 86 022 Poitiers Cedex    mediateur@ac-poitiers.fr

Toute réclamation doit être transmise à l'organisme de formation via l'adresse [qualite.formationcontinue@univ-lr.fr](mailto:qualite.formationcontinue@univ-lr.fr)

Le candidat dispose de deux mois à compter de la décision du président pour saisir le tribunal administratif.

Le silence gardé par le président de l'université pendant deux mois à compter de la date de réception de la demande vaut décision implicite de rejet.

La candidate ou le candidat dispose alors d'un délai de deux mois pour saisir le tribunal administratif.

#### 4. 12. Redoublement

En cas d'impossibilité pour le stagiaire de valider la formation au cours de sa première année d'inscription et sur décision exceptionnelle de la commission pédagogique du diplôme. La direction du diplôme fixe alors les droits d'inscription à acquitter en tenant compte des modules déjà validés par l'intéressé et de ceux qui lui restent à obtenir.

#### 4. 13. Modalités de régulation des processus d'évaluation et du dispositif de formation menant à la certification (indicateur 32)

Un conseil de perfectionnement annuel permet de constater d'éventuels dysfonctionnements et d'optimiser le processus d'évaluation.

Les organisateurs de la certification analysent et traitent les dysfonctionnements émanant des jurés ou des candidats et décident le cas échéant des mesures correctives correspondantes.

L'ensemble du processus global de création (veille indicateur 24) et de mise en œuvre de la certification y est évalué. Il développe à cette occasion des axes d'amélioration : qualité du processus de certification, mise à jour du référentiel, pertinence des modalités d'évaluation, justesse des critères d'évaluation.

La régulation des processus d'évaluation menant à la certification s'appuie sur :

- L'analyse de la satisfaction des candidats : un questionnaire de satisfaction portant sur la qualité des contenus, de l'animation et des conditions matérielles est remis à chaque candidat en fin de parcours de formation
- L'analyse des taux de réussite et d'usage de la certification par les candidats, à travers le suivi des promotions de stagiaires certifiés.
- Les processus visés par la certification Qualiopi, notamment évaluation des objectifs opérationnels, adaptation des modalités d'évaluation aux profils des candidats en situation de handicap.

## 5. Délivrance du diplôme



La délivrance du diplôme, réalisée par le service des études et de la vie étudiante (SEVE – Technoforum) intervient dans les 6 mois après la proclamation des résultats.

Pour les stagiaires qui ne peuvent pas être présent à la remise des diplômes organisée chaque année, plus plusieurs moyens sont mis en place pour le retrait de diplôme.

### 5. 1. Retrait du diplôme

Les demandes de retrait de diplôme peuvent être effectuées à partir du mois de février suivant l'année d'obtention de votre diplôme auprès du service des études et de la vie étudiante (SEVE) de La Rochelle Université.

Contact : [diplôme-scol@univ-lr.fr](mailto:diplôme-scol@univ-lr.fr)

#### **Vous souhaitez retirer votre diplôme sur place :**

Une fois le rendez-vous fixé, vous devrez vous présenter munie de votre pièce d'identité en cours de validité au Service des études et de la vie étudiante (SEVE) au Technoforum aux horaires d'ouverture du service.

#### **Vous souhaitez retirer votre diplôme par procuration :**

La personne mandatée doit se présenter au service de la vie étudiante (SEVE) au Technoforum munie de :

- > Une procuration (PDF), disponible sur le site internet,
- > La photocopie, lisible de votre pièce d'identité (recto-verso),
- > Sa propre pièce d'identité,
- > Attention : la carte étudiante n'est pas une pièce d'identité.

#### **Vous souhaitez recevoir votre diplôme par courrier en France :**

Vous devez envoyer au service des études et de la vie étudiante (SEVE) :

- > Une enveloppe A4, timbrée à 7,1 euros, libellée à vos nom, prénom et adresse pour un envoi en recommandé.  
(Attention ! Les timbres à dates ne sont acceptés) ;
- > Un courrier explicatif rappelant vos coordonnées et mentionnant le diplôme souhaité ainsi que l'année d'obtention.

#### **Vous souhaitez recevoir votre diplôme par courrier à l'étranger :**

Vous devez envoyer au service des études et de la vie étudiante (SEVE) :

- > Une enveloppe A4, timbrée à 12,5 euros, libellée à vos nom, prénom et adresse pour un envoi recommandé.  
(Attention ! Les timbres à dates ne sont acceptés) ;
- > Un courrier explicatif rappelant vos coordonnées et mentionnant le diplôme souhaité ainsi que l'année d'obtention.

**La Rochelle Université**  
**SEVE**  
**23 avenue Albert Einstein**  
**BP 33060**  
**17031 LA ROCHELLE**



---

**Textes en vigueur**

- > Circulaire 2011-072 du 3 mai 2011 MEN relative aux conditions d'accès et de sortie des salles de composition et dispositions relatives aux fraudes.
  - > Circulaire 2011-220 du 27 décembre 2011 MEN relative à l'organisation pour les candidats présentant un handicap.
  - > Charte des examens de La Rochelle Université (ULR)
- 

Approuvé par la CFVU de l'LRUniv : 21/11/2024



**D'ici  
on voit  
+ loin !**

**La Rochelle Université**

Direction du développement de la formation professionnelle,  
de l'alternance et des relations socio-économiques  
23 rue Albert Einstein  
BP 33060 - 17031 La Rochelle



**[univ-larochelle.fr](http://univ-larochelle.fr)**