

**FILIERE DUT
MEDIATEUR SOCIAL
D'ENTREPRISES**

1.1 Intitulé : Médiateur Social d'entreprise

Domaine :

Sciences humaines et sociales ; théorie et techniques de la médiation sociale ; médiation sociale en entreprise.

Champs disciplinaires par ordre d'importance relative :

- ✓ Techniques de médiation sociale
- ✓ Communication et sciences humaines.
- ✓ Sciences économiques et juridiques
- ✓ Techniques appliquées à la gestion.

Option(s) : Médiateur Social d'entreprise

Mots clés : médiateur social d'entreprise- psychologie du travail – ergonomie – coaching (arbitrage)- conduite de négociations- accompagnement- gestion des conflits – audit social – méthodologie qualitative- médiation inclusive - médiation exclusive - jugement alternatif - éthique appliquée - expression orale – techniques de communication – systèmes d'information – entretien – sociologie et dynamique des groupes – gestion des carrières- traitement des salaires- droit du travail – contrats de travail- syndicats- gestion des ressources humaines – développement humain- gestion du changement ; inspection du travail- droit des assurances- médecine du travail

1.2. OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✓ Maîtriser et développer le sens de la communication nécessaire à la médiation sociale en entreprise ; les techniques de gestion de crise ; les techniques de médiation ; les techniques et capacités de gestion des conflits ; la conduite des négociations ; les fondements de la psychologie du travail et de l'ergonomie ; la gestion juridiques des contrats de travail, les conventions collectives et les rapports patronat/syndicats ; l'inspection du travail ainsi que le droit des assurances et surtout les assurances maladie et médecine du travail.
- ✓ Assurer l'interface administration/ personnel ; environnement interne et externe/entreprise.
- ✓ Elaborer et réaliser des plans de communication interne et externe.
- ✓ Maîtriser les techniques de dynamique des groupes.
- ✓ Maîtriser et parfaire les outils de gestion indispensables à la conduite de la politique de médiation sociale en entreprise, de la politique d'administration des hommes et des relations internes et externes de l'entreprise.

1.3. Conditions d'accès et pré - requis

- ✓ Baccalauréats (ou équivalent) scientifiques et techniques tertiaires.
- ✓ Sélection sur dossier basée sur les résultats obtenus au baccalauréat.
- ✓ L'accès peut se faire en **S 3** sur étude de dossier pour les étudiants issus d'autres filières de l'EST ou d'autres établissements de l'enseignement supérieur ayant satisfait aux pré-requis précisés dans le présent descriptif.

1.4. DEBOUCHES ET RETOMBÉES DE LA FORMATION

Cette formation répond aux besoins spécifiques en administratifs qualifiés en qualité **d'opérateurs en médiation sociale en entreprise** du Plan Emergence et INDH ainsi qu'au « Schéma national de formation aux métiers du travail social » adopté par le Ministère de

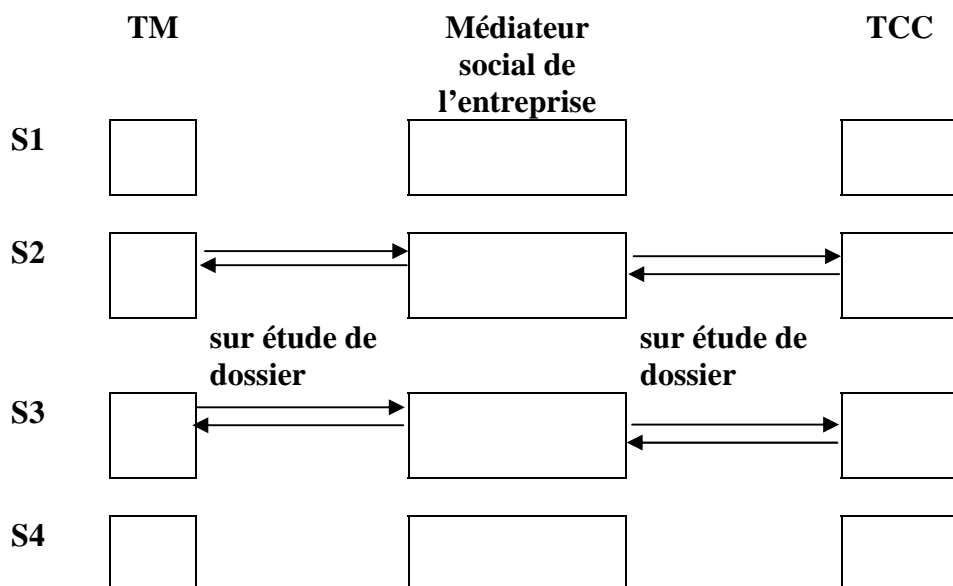
l'Education Nationale de l'Enseignement supérieur, de la Formation des cadres et de la Recherche scientifique, par le Ministère du Développement social, de la Famille et de la Solidarité et par le Secrétariat d'État chargé de la Formation Professionnelle.

- ✓ La Filière Médiateur social, offre une diversité de débouchés dans les métiers de médiateur sociale d'entreprise, médiation sociale dans toutes ses branches, la direction des ressources humaines, les services de communication des entreprises, les cabinets de consultance en communication, les cabinets de consultance en GRH, les services des contentieux, les banques, les assurances, les transports, le secteur de l'immobilier, les organismes de médiation assistance pour la formation et l'intégration, et autres organisations
- ✓ Les diplômés pourront prétendre à des postes tels que : Médiateur social de l'entreprise ; Responsable des ressources humaines ; Responsable de services de communication ; Chargé du service des contentieux ; Assistant social ; Chargé du service des relations extérieures de l'entreprise ; Chargé du service de formation ; Conseiller en communication ; Assistant commercial ; Assistant juridique ; Conseiller en audit ; Conseiller en stratégies d'intérêts humains et de l'environnement ; animateur culturel ; Responsable administratif avec une capacité d'évolution vers des postes de cadres administratifs ; etc.

2. ARTICULATION ENTRE LES SEMESTRES DE LA FILIERE

- ✓ Le passage d'un semestre à l'autre est soumis aux modalités fixées par le CNNP.
- ✓ La validation des semestres est soumise aux modalités fixées par le CNNP.
- ✓ Les étudiants d'un autre établissement, ayant validé les mêmes modules, peuvent accéder à la filière sur étude de dossier.

3. FORMATION DISPENSEES AU NIVEAU DE L'ETABLISSEMENT



- ✓ TCC : Techniques de Commercialisation & de Communication
- ✓ TVSC : Techniques de Ventes & Services Clients
- ✓ TM : Techniques de Management
- ✓ TC : Techniques comptable

4. DESCRIPTION DE LA FORMATION

Semestre	Modules	Eléments de module	VH	Coef.
S 1	Langues, terminologie d'entreprise et communication I	Français	120	0.25
		Anglais ou Espagnol		0.25
		Terminologie de l'entreprise		0.25
		Techniques d'Expression et de Communication (TEC)		0.25
	Mathématiques et Informatique I	Informatique 1	110	0.33
		Mathématique générale		0.33
		Statistique descriptive		0.33
	Environnement économique et juridique I	Droit	108	0.33
		Economie		0.33
		Organisation des entreprises		0.33
	Organisation et marketing I	Théories et pratiques des organisations 1	112	0.50
		Marketing fondamental		0.50
S 2	Langues, terminologie d'entreprise et communication II	Français	116	0.2
		Anglais ou Espagnol		0.2
		Terminologie de l'entreprise		0.2
		Techniques d'Expression et de Communication (TEC)		0.40
	Mathématiques et informatique II	Informatique 2	110	0.40
		Mathématique & Probabilités		0.30
		Mathématique financière		0.30
	Environnement économique et juridique II	Economie générale 2	120	0.3
		Droit commercial		0.2
		Droit des affaires		0.2
		Comptabilité générale 2		0.3
	Organisation et marketing II	Théories et pratiques des organisations 2	104	0.50
		Marketing fondamental		0.50

Semestre	Modules	Eléments de module	VH	Coef.
S 3	Expression orale et conduite des entretiens	Expression orale	114	0.40
		Pratiques des entretiens		0.60
	Médiation sociale, psychologie du travail et organisation	Psychologie du travail et ergonomie	120	0.20
		Techniques d'enquêtes et audit social		0.40
		Gestion des conflits		0.40
	Médiation sociale et droit du travail	Déontologie de la médiation sociale et inspection du travail	120	0.33
		Contrats de travail et conventions collectives		0.33
		Sécurité sociale et maladies du travail		0.33
	Utilisation des outils bureautiques et informatique appliquée à la gestion	Bureautique	96	0.20
		Gestion de base de données		0.40
		Applications informatiques de gestion		0.40
S 4	Gestion des ressources humaines et communication	Techniques GRH et motivation	102	0.33
		Communication et systèmes d'information		0.33
		Gestion des carrières et médiation		0.33
	Méthodologie de la médiation sociale en entreprise	Techniques de conduite de la médiation sociale et dynamique des groupes	108	0.33
		Techniques de prévention des litiges		0.33
		Techniques d'accompagnement et d'arbitrage		0.33
	PFE	Ouverture & Dynamique de Groupe	120	0.20
		Projet de fin d'étude		0.80
	Stages	Stage d'initiation	120	0.25
		Stage de fin d'études		0.75