



référence

**AF44**

## La médiation

**Durée présentiel/distanciel : 120mn - Durée e-learning : 110mn**

**Formation disponible en : présentiel – distanciel – e-learning**

**Catégorie : Prévention et conformité**

**Éligible DDA : Oui**

### Public :

 Dirigeant

 Commerciaux

 Gestionnaire

 Juriste


 Responsable production

**Prérequis :** Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.




### Formation suivie en présentiel

 **Durée**  
**120 min**

 **Dates ou période**  
**À définir**

 **Horaires**  
**À définir**

 **Nombre de participants**  
**Min 1 – Max 8**

#### Modalités et délais d'accès :

Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation

#### Lieu :

Dans les locaux d'Astrée Faculté ou dans les locaux du client, à définir

#### Formateur :


À définir parmi l'un de nos consultants / formateurs


**Tarif : 660 € HT**


### Formation suivie en distanciel



 **Durée**  
**120 min**

 **Dates ou période**  
**À définir**

 **Horaires**  
**À définir**

 **Nombre de participants**  
**Min 1 – Max 8**

#### Modalités et délais d'accès :

Formation collective à distance sous la forme de :

- webinar participatif / Visio formation au moyen de l'outil TEAMS.
- Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation.

#### Lieu :

Formation à distance – webinar / vidéoconférence


**Tarif : 660 € HT**




## Formation suivie en e-learning

Tarif :  
64 € HT

 **Durée**  
110 min

 **Dates ou période :**  
Voir convention de formation  
conclue avec le client

 **Horaires :**  
Le e-learning est accessible 7/7 et  
24h/24h.  
L'assistance pédagogique et  
l'assistance technique sont disponibles  
du lundi au vendredi de 9H à 18H.

### Formation e-learning composée de :

- Vidéos de formation animées par les collaborateurs d'ASTREE
- QCM d'entrée et de sortie

### Lieu :

Formation ouverte à distance accessible 7j/7 et 24H/24 à partir de  
notre plateforme digitale : l'Assistant Réglementaire.

## 1. Objectifs de la formation et compétences visées

La médiation est aujourd'hui une méthode incontournable de règlement des conflits à l'amiable.

A l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Reconnaître les différents types de médiation
- Maîtriser les enjeux des modes amiables de règlement des différends
- Comprendre le rôle du médiateur
- Être capable de mettre en œuvre la médiation de la consommation

## 2. Contenu

1. Introduction
2. Approche globale
3. La médiation judiciaire
4. La médiation conventionnelle
5. La médiation de la consommation

## 3. Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation

- Évaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation
- Évaluation des compétences en début et en fin de formation

Nous mettons tout en œuvre pour accueillir ou réorienter les personnes en situation de handicap. Vous pouvez nous contacter au + 33 (0)1 46 10 43 80



- Évaluation des connaissances à chaque étape de la formation (via questionnaires, exercices, travaux pratiques, entretiens avec le formateur)
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

## 4. Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestations de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation

## 5. Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement des formations

### 1. Modalités pédagogiques

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apports théoriques et méthodologiques : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation
- Questionnaires, exercices et étude de cas
- Réflexions et échanges sur cas pratiques
- Retours d'expériences
- Corrections appropriées et contrôles des connaissances à chaque étape, en fonction du rythme de l'apprenant mais également des exigences requises au titre de la formation souscrite.

### 2. Éléments matériels

- Mise à disposition de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par courriel à la fin de la formation

### 3. Référent pédagogique et formateur

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.