

## Programme &amp; Objectifs

MS03- 3 jours (21h)

## Maîtriser les techniques de communication indispensables en médiation sociale

## Objectifs

- S'approprier les outils et les méthodes de communication pour gérer des relations interpersonnelles en médiation sociale
- Établir une relation professionnelle de confiance
- Rendre compte de son activité avec clarté

## Programme

**Comprendre les bases de la communication interpersonnelle**

- Les mécanismes de la communication verbale et visuelle
- La gestion du temps et des espaces en situation de médiation sociale : les phases d'approche, la présentation et la structuration du message selon les situations
- La gestion des transactions entre tiers : naturelles, croisées et dramatiques

**Développer une relation de qualité avec l'utilisateur**

- L'écoute active en 10 points
- L'empathie, l'assertivité et la congruence
- Le traitement des objections et l'argumentation
- Les signes de reconnaissance
- La compréhension des codes sociaux et culturels des personnes et des institutions

**Présenter un document professionnel**

- Les règles de la lisibilité des écrits professionnels (support visuel, lettre, note, compte rendu, rapport, email, sms...)
- La description d'une situation dans un compte rendu ou un rapport.

**Conclusions, bilan de la formation**

Ce module vous est proposé dans le cadre du plan de professionnalisation à la médiation sociale soutenu par :



## Principes pédagogiques

La pédagogie des interventions est centrée sur la participation active des stagiaires, l'alternance entre apports théoriques et pratiques et sur des mises en situation permettant aux stagiaires de s'approprier les outils proposés.

C'est pourquoi, nous portons une attention particulière à l'adéquation des formations aux **réalités quotidiennes des équipes de médiation sociale**. Le module de formation donne une place centrale au **vécu professionnel** des stagiaires et à **l'apport de connaissances, méthodes et outils transférables** au quotidien dans les pratiques professionnelles.

## Publics concernés

Médiateurs sociaux en activité et toute personne souhaitant exercer une activité de médiation sociale.

## Inscriptions

Pour vous inscrire :

- 1- **Remplissez le bulletin** ci-dessous et retournez-le complété et signé au service formation, par email ([service.formation@francemediation.fr](mailto:service.formation@francemediation.fr)) ou par courrier : France Médiation, 43 rue Blanche, 75009 Paris.
- 2- Prenez rapidement contact avec votre OPCA pour vous assurer de la **prise en charge financière** de vos frais de formation. Le service formation peut vous accompagner dans cette démarche.
- 3- Renvoyez nous la **convention de formation** signée.

**Tarif** (net de taxe, repas, hébergements et transports non inclus) : **525 € TTC/Stagiaire**

Ce module vous est proposé dans le cadre du plan de professionnalisation à la médiation sociale soutenu par :



Bulletin d'inscription

08-09-10 juillet, Lille

## Maîtriser les techniques de communication indispensables en médiation sociale – MS03

Merci de nous fournir l'ensemble des informations indispensables à la prise en compte de votre inscription. Remplir un bulletin par stagiaire et l'envoyer à : [service.formation@francemediation.fr](mailto:service.formation@francemediation.fr)

Pour nous contacter : service formation 01 83 97 97 78 ou le standard 01 55 03 00 85

### STAGIAIRE

Nom : ..... Prénom : .....  
 Numéro de sécurité sociale.....  
 Fonction:.....  
 Niveau scolaire.....  
 En contrat adulte-relais ? OUI ou NON (rayer la mention inutile) – Si oui, depuis combien de temps ?.....  
 E-mail : .....

### STRUCTURE

Nom de la structure : .....  
 Nom du représentant légal : .....  
 Adresse complète :.....  
 .....  
 Tel :..... Fax : .....  
 N° Siret : .....  
 E-Mail : .....  
 Personne chargée du dossier : .....  
 E-Mail : .....  
OPCA de la Structure :.....

### FACTURATION (à renseigner impérativement au moment de l'inscription) :

La facturation sera établie au nom de la structure employant le participant à la formation. En cas de règlement par un organisme collecteur ou financeur, la structure s'engage à fournir l'accord et les conditions de prise en charge au plus tard le premier jour de formation. **Dans le cas contraire, la structure sera facturée selon les conditions mentionnées précédemment en lieu et place de l'organisme collecteur ou financeur.**

La structure employant le stagiaire reconnaît avoir pris connaissance et accepté les Conditions générales de vente de formation. **Ce formulaire complété et signé vaut inscription définitive.**

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_ Cachet de l'entreprise

Signature du responsable précédé de la mention « lu et approuvé »

Ce module vous est proposé dans le cadre du plan de professionnalisation à la médiation sociale soutenu par :



DRJSCS  
 Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale



## Conditions générales de vente formation professionnelle continue 2018

### 1. Objet

Les présentes conditions générales de vente concernent les différentes formations proposées par France Médiation dans le cadre de la formation professionnelle continue. Elles sont applicables sauf conditions particulières contraires précisées.

### 2. Les types de formations concernées

- Formation inter-entreprises : formation catalogue réalisée dans les locaux de France Médiation ou loués par France Médiation.
- Formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un client dans les locaux de France Médiation ou sur le site du client.

### 3. Inscription

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

L'inscription du (des) stagiaire(s) sera validée à réception par France Médiation, de la convention de prestation de formation professionnelle dûment renseignée, signée et portant le cachet commercial de l'acheteur et pour les formations d'une durée supérieure à 10 jours à réception d'un acompte de 30% des frais de formation. Le règlement du solde doit être effectué à la réception de facture.

### 4. Responsabilité

Toute inscription à une ou plusieurs formations se déroulant dans les locaux de France Médiation implique le respect du règlement intérieur de l'établissement. Ce règlement est porté à la connaissance du client et des stagiaires.

France Médiation ne pourra être tenu responsable de tout dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par les participants à la formation. Il appartient au client de vérifier que son assurance personnelle le couvre lors de sa formation.

### 5. Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux indiqués sur le devis ou la convention de formation. Ils sont nets de taxe, France Médiation n'étant pas assujéti à la TVA.

### 6. Facturation et modalités de paiement

Le règlement du prix de la formation est effectué par :

- chèque libellé à l'ordre de France Médiation
- virement en précisant le numéro de facture, le nom de l'entreprise et son numéro SIREN/SIRET
- mandat.

Pour les formations intra, les modalités de facturation et de paiement sont précisées dans la convention de formation.

Le paiement anticipé ne pourra faire l'objet d'aucun escompte.

### 7. Règlement par un OPCA

Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCA...), il appartient au client :

- de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande et du paiement par l'organisme qu'il a désigné.

- d'indiquer explicitement sur le bulletin d'inscription et sur la convention de formation quel sera l'organisme à facturer, en indiquant précisément sa raison sociale, son adresse et, le cas échéant, son adresse de facturation si celle-ci diffère de son adresse postale. Si le dossier de prise en charge de l'organisme tiers ne parvient pas à France Médiation avant le premier jour de la formation, les frais de formation seront intégralement facturés au client. En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, le reliquat sera facturé au client.

Dans le cas où l'organisme n'accepte pas de payer la charge qui aurait été la sienne suite à des absences, abandons et pour quelque raison que ce soit, le client est redevable de l'intégralité du coût de la formation et à ce titre, il sera facturé de la totalité des frais de formation.

### 8. Pénalité de retard et sanctions en cas de défaut de paiement

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le client de pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Ces pénalités sont exigibles de plein droit sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire, dès réception de l'avis informant le client qu'elles ont été portées à son débit.

En outre, une indemnité forfaitaire de 40 euros est due pour les frais de recouvrement en cas de retard de paiement.

Par ailleurs, en cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours ouvrables, France Médiation se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et/ou à venir.

### 9. Convocation et attestation de formation

Une lettre de convocation indiquant le lieu exact et les horaires de la formation sera adressée au participant.

France Médiation ne peut être tenu responsable de la non-réception de celle-ci par les destinataires, notamment en cas d'absence du ou des stagiaires à la formation.

Les attestations de fin de formation établies en conformité avec les feuilles d'émargement seront adressées au client (entreprises, organismes tiers) après chaque formation, cycle ou parcours.

### 10. Refus de commande

Dans le cas où un client passerait une commande à France Médiation sans avoir procédé au paiement de la (des) commande(s) précédente(s), France Médiation pourra refuser d'honorer la commande et de délivrer les formations concernées sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

### 11. Conditions d'annulation et de report

Toute annulation par le client doit faire l'objet d'une notification écrite (mail, courrier) au plus tard 15 jours calendaires avant le début de la formation.



Pour les formations en inter : en cas d'annulation par l'entreprise moins de 15 jours calendaires avant le début de la formation, un dédit de 30% sera facturé à titre d'indemnisation.

Toute annulation ou non présentation du stagiaire à la date du début de la formation entrainera la facturation du coût de la formation dans son intégralité à titre d'indemnité forfaitaire.

Une fois la formation commencée, toute annulation ou interruption de la formation donne lieu au paiement de la totalité des frais de formation, déduction faite, le cas échéant, des sommes acquittées et/ou facturées au titre de la formation effectivement suivie par le stagiaire.

France Médiation se réserve le droit d'annuler une formation en cas de force majeure ou de reporter, dans un délai de 8 jours avant sa date de réalisation, une formation dont le nombre des participants est jugé insuffisant. Le client en est informé par mail, aucune indemnité n'est due en raison d'une annulation du fait de France Médiation. En cas d'annulation définitive de la formation par France Médiation, il est procédé au remboursement des acomptes perçus le cas échéant. En cas de réalisation partielle par France Médiation, seul le prix de la prestation réalisée partiellement sera facturé au titre de la formation.

#### **12 Supports de formation**

Les stagiaires et clients des formations dispensées par France Médiation ne doivent ni modifier, ni diffuser, ni céder à un tiers, même à titre gratuit, les supports de formation quelle qu'en soit la forme (papier, numérique...).

Les supports de formation restent la propriété exclusive de France Médiation et/ou du formateur.

#### **13 Confidentialité**

Les parties s'engagent réciproquement à garder confidentiels les documents et informations les concernant, quelle que soit leur nature, qu'ils soient économiques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir eu accès au cours de l'exécution de la prestation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

#### **14 Informatique et libertés**

Des données à caractère personnel sont collectées afin de pouvoir répondre à la demande du client et de le tenir informé des offres de service de France Médiation. Aucune information personnelle n'est cédée à des tiers. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès qu'il peut exercer auprès du service en charge de la formation.

#### **15 Loi applicable**

Les conditions générales et tous les rapports entre France Médiation et ses clients relèvent de la loi française.

#### **16 Litiges**

Tout différend relatif à l'interprétation, la validité ou l'exécution de la présente convention devra être précédé, avant saisine au tribunal compétent, d'une tentative de règlement amiable entre les parties. Si aucune solution ne peut être trouvée au différend contractuel, le litige sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents.