

## PROGRAMME de Formation

### La Médiation

*Un outil de préservation des relations*

#### OBJECTIFS :

- Découvrir la médiation conventionnelle ou judiciaire
- L'amiable, une alternative ou un complément au judiciaire
- Découvrir une autre approche de la gestion des conflits

**PRE-REQUIS :** aucun

#### PUBLIC

Tout public intéressé

#### METHODE MOBILISEE

Présentation théorique  
agrémentée d'exemples pratiques

#### ORGANISATION

½ j (3h30)

#### MODALITE D'EVALUATION

L'évaluation de la formation se fera tout au long de la formation via des exercices de mise en pratique ou/et QCM, Quiz, étude de cas

#### COMPETENCES DU FORMATEUR

Médiateur diplômé de l'Université de Droit de Besançon  
Expert de justice

#### PROGRAMME

##### La Médiation

- Contexte réglementaire
- Champ d'application :
  - > Relations clients / fournisseurs
  - > Conflits internes : salariés, services
- Les acteurs de la médiation

##### Alternative ou complément à la procédure juridique

- Avantages / inconvénients
- Articulation entre procédure amiable et judiciaire
- Les limites de la médiation

##### Exemples concrets

Merci de se référer au site : <https://fqp-bfc.org>

- Pour les conditions générales de vente et les conditions de maintien des formations
- Pour accéder à nos offres de formation

Ce programme sera adapté en fonction des attentes des participants. Le programme final sera validé par chaque participant avant la formation