



# PROGRAMME DE FORMATION EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

## Gérer les conflits par la médiation

<b>PUBLIC VISE</b>	Tout responsable ou collaborateur professionnel de l'immobilier
<b>PRE REQUIS</b>	Aucun
<b>OBJECTIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Connaître la médiation, son intérêt, ses différents types, son fonctionnement</li><li>• S'informer sur les moyens mis à sa disposition</li><li>• Identifier les actions pour se mettre en conformité</li></ul>
<b>DUREE</b>	7 heures sur 1 jour
<b>CONTENU</b>	<p><b>Apports théoriques, pratiques et méthodologiques</b></p> <p><b>I - Présentation de LA MEDIATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sa définition</li><li>• Où se situe-t-elle par rapport aux autres MARD (modes amiables de règlement des différends) ?</li><li>• Le contexte et les réformes de la justice</li><li>• Les différentes formes de médiation</li><li>• Les devoirs des professionnels</li></ul> <p><b>II - Mise en œuvre pratique de ses obligations</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En amont :<ul style="list-style-type: none"><li>- Le choix du médiateur</li><li>- L'inventaire de ses supports : affichages, documents</li><li>- Les modalités d'information des clients au départ et en cas de changement de médiateur</li></ul></li><li>• Le traitement d'une demande<ul style="list-style-type: none"><li>- Demande d'un client consommateur</li><li>- Autre demande</li></ul></li></ul> <p><b>QUIZ d'EVALUATION DES ACQUIS</b></p> <p><b>QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION A CHAUD</b></p>
<b>MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES</b>	<p>Présentation orale ouverte aux questions des stagiaires. Projection d'un diaporama pour visualiser les apports théoriques et suivre le fil conducteur. Alternance d'apports théoriques et de phases de mise en pratique (études de cas pratiques). Remise d'un support numérique à l'issue de la formation, synthétisant les apports théoriques de la formation.</p> <p>Les formations à distance sont réalisées selon les modalités de la classe virtuelle.</p>
<b>INTERVENANT(E)S</b>	<p><b>Isabelle DALMON</b>, juriste formatrice, consultante et médiatrice. Titulaire d'un DEA de droit des affaires, d'un master 2 en droit immobilier et du DU de médiation délivrés par l'UT1 Capitole. 25 ans d'expérience dans la formation juridique professionnelle continue ou initiale. Pratique du droit immobilier au travers d'expériences de transactions, locations, gestion locative, syndic bénévole de copropriété, crédits bancaires. Pratique du droit commercial dans les secteurs professionnels judiciaire et bancaire.</p>
<b>MOYENS TECHNIQUES DES FORMATIONS A DISTANCE</b>	<p>La formation à distance est réalisée intégralement avec l'application ZOOM ou TEAMS.</p> <p>Lors de la convocation l'apprenant reçoit un lien d'accès lui permettant de se connecter aux séances en classes virtuelles ainsi qu'un guide d'utilisation de l'application.</p> <p>Lors de sa première connexion, l'apprenant est invité à se connecter 10 minutes avant le début de la formation pour tester la prise en main de l'application. En cas de difficulté, il peut demander l'assistance du formateur par téléphone dans les 10 minutes qui précèdent le démarrage de la formation, ou bien direct au formateur pendant la session numéro du formateur communiqué dans la convocation.</p> <p>En cas de déconnexion involontaire pendant la session de formation, l'apprenant pourra se reconnecter de façon autonome avec le même lien et joindre le formateur par sms en cas de difficulté.</p>

.../...



#### MODALITES D'EVALUATION

Fiche de présence à émarger par demi-journées de formation pour les formations en présentiel. Emission des relevés de connexion de l'application ZOOM pour les formations à distance. Feedbacks du formateur et du groupe lors des phases de mise en pratique. Quiz permettant de valider les principaux apports théoriques à l'issue de la formation. Questionnaire de satisfaction en fin de formation sur le déroulement de l'action et les acquis de la formation.

#### SANCTION

Remise d'une attestation individuelle de fin de formation à l'issue de l'action.

#### ORGANISATION DE LA FORMATION

**Formation** : présentielle ou à distance, en intra ou inter-entreprise

**Dates, lieu et horaires** : selon convention

**Tarif** : selon devis et/ou tarif en vigueur sur le site <https://omyo.fr>

**Nombre de personnes minimum et maximum** : 6 à 12 participants maximum

**Modalité et délai d'accès** : L'accès en formation est conditionné par le versement d'un acompte par l'entreprise. Pour les formations à distance l'apprenant doit avoir à sa disposition un poste de travail informatique (PC ou tablette), doté d'un micro, d'une caméra vidéo et de hauts parleurs ; relié à une connexion internet haut débit (pour une meilleure qualité, il est conseillé une connexion réseau filaire via câble Ethernet, plutôt qu'en Wi-Fi). Inscription minimum 2 mois avant le début de la formation pour les demandes de prise en charge par les organismes financeurs.

**Accès aux personnes porteuses de handicaps** (nous prévenir au moins 3 semaines avant le début de la session) :

- Accessibilité de la salle de formation aux personnes à mobilité réduite, organisée dans l'entreprise, selon le besoin
- Adaptations possibles en fonction du type de handicap

#### CONTACTS STAGIAIRES

OMYO – B36 – 41 rue de Cugnaux – 31300 Toulouse  
Sophie Gautier – [sophie.gautier@omyo.fr](mailto:sophie.gautier@omyo.fr) - 06 63 08 09 40

## DEROULE PEDAGOGIQUE

### Gérer les conflits par la médiation

Séquence	Durée	Objectifs	Contenu	Méthodes	Matériel
ACCUEIL	0h10	Inclusion – recueil des attentes	Présentation des participants	Tour de « table »	Néant
Présentation de LA MEDIATION	4h00	Comprendre ce qu'est et à quoi sert la médiation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sa définition</li> <li>• Où se situe-t-elle par rapport aux autres MARD (modes amiables de règlement des différends) ?</li> <li>• Le contexte et les réformes de la justice</li> <li>• Les différentes formes de médiation</li> <li>• Les devoirs des professionnels</li> </ul>	Exposé	Power point
Mise en œuvre pratique de ses obligations	2h30	Savoir se mettre en conformité : analyser son activité, ses documents et identifier les actions de régularisation à mener	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En amont :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le choix du médiateur</li> <li>- L'inventaire de ses supports : affichages, documents</li> <li>- Les modalités d'information des clients au départ et en cas de changement de médiateur</li> </ul> </li> <li>• Le traitement d'une demande               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demande d'un client consommateur</li> <li>- Autre demande</li> </ul> </li> </ul>	Cas pratiques : exercice	Power point Plan d'action personnel
EVALUATION DES ACQUIS THEORIQUE	0h10	Auto-évaluation des acquis	Quiz	En ligne	Ordinateur, tablette, smartphone
EVALUATION DE LA FORMATION	0h10	Evaluer la satisfaction à chaud du stagiaire	Questionnaire d'évaluation à chaud	En ligne	