

LA MÉDIATION COMME OUTIL D'ACCOMPAGNEMENT DE SON CLIENT

La médiation est un levier puissant pour rétablir le dialogue, favoriser la compréhension mutuelle et accompagner les clients dans la recherche de solutions équilibrées. Cette formation 100 % en ligne vous guide pas à pas dans la découverte et la maîtrise de cet outil d'accompagnement. Vous apprendrez à identifier les situations où la médiation s'avère pertinente, à en présenter le processus, les règles et les principes essentiels, et à adopter les bons réflexes pour soutenir efficacement votre client tout au long de la démarche. À travers des apports théoriques, des exemples concrets et des mises en situation, vous développerez une posture d'écoute, de neutralité et de facilitation.

Accessible à tous les professionnels de l'accompagnement, cette formation vous permettra d'intégrer la médiation dans votre pratique quotidienne afin de renforcer la qualité de la relation client et d'améliorer la gestion des situations sensibles.

Objectifs pédagogiques :

À l'issue de cette formation vous serez capable :

- D'identifier les situations dans lesquelles la médiation constitue un outil pertinent d'accompagnement ;
- De présenter le processus de médiation, ses règles et ses principes fondamentaux à vos clients ;
- D'adopter les bons réflexes et la posture adaptée pour accompagner efficacement un client engagé dans une démarche de médiation.

Programme :

1. 1 - LE PROCESSUS DE MÉDIATION, C'EST QUOI EXACTEMENT ?
 - 1.1 Médiation ou conciliation ?
 - 1.1.1 La conciliation
 - 1.1.2 La médiation
 - 1.2 Les types de médiation
 - 1.3 Les domaines de médiation
 - 1.3.1 La famille
 - 1.3.2 L'entreprise
 - 1.3.3 L'immobilier
 - 1.3.4 En matière administrative
 - 1.3.5 En matière de consommation
 - 1.4 Les principes de la médiation
 - 1.4.1 L'entrée en médiation / Rencontre : la phase du quoi ?
 - 1.4.2 La confrontation, croiser les points de vue : le pourquoi ?
 - 1.4.3 Les pistes de solutions : le comment ?
 - 1.4.4 L'accord : le comment finalement

La SAS DME COMMUNICATION
48 boulevard Albert Einstein - 44300 Nantes

N°Siret : 75311131900053 - Code APE 70.21Z – Code TVA intracommunautaire : FR75753111319

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 52441077444 auprès du préfet de région des PAYS-DE-LA-LOIRE (ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat)

Date de création : 04/12/2025
Date de mise à jour : 04/12/2025

2 CONCRÈTEMENT : MAÎTRISER LE PROCESSUS ET MON RÔLE DANS LES ÉTAPES DE MÉDIATION (MISE EN PRATIQUE)

2.1 Le premier RDV de présentation de la médiation au client

2.2 De la validation de la mission de médiation à la prise de contact du médiateur

2.2.1 Vos conditions financières d'accompagnement

2.2.2 Le choix du médiateur

2.3 Étapes de la médiation

2.3.1 La préparation du client

2.3.2 La préparation du client à l'entrée en médiation

2.3.3 La préparation du client à la rencontre commune

3 LES CROYANCES SUR LA MÉDIATION

3.1 Idée reçue 1 : Seul le médiateur informe sur la médiation

3.2 Idée reçue 2 : L'avocat est par nature un négociateur. La médiation n'apporte rien de plus.

3.3 Idée reçue 3 : L'avocat n'a pas besoin de participer à la médiation.

3.4 Idée reçue 4 : l'avocat doit défendre son client.

3.5 Idée reçue 5 : Je suis en conflit avec mon confrère adverse. La médiation est donc impossible

3.6 Idée reçue 6 : Nous avons eu une expertise, la médiation est inutile.

3.7 Idée reçue 7 : La médiation, c'est de la conciliation de luxe

3.8 Idée reçue 8 : La médiation ne marche jamais dans certains contextes

Public concerné :

Avocats, tous domaines de compétence, statuts et niveaux d'expérience.

Prérequis :

- Être inscrit auprès d'un Barreau Français en tant qu'Avocat
- Disposer d'un ordinateur et d'une connexion internet

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Notre formation est ouverte aux personnes en situation de handicap. Notre équipe est à votre disposition pour étudier votre projet et étudier avec vous et notre réseau de partenaires une démarche personnalisée pour la mise en œuvre de votre formation. (Coordonnées du référent handicap : formation@avoloi.com)

La SAS DME COMMUNICATION

48 boulevard Albert Einstein - 44300 Nantes

N°Siret : 75311131900053 - Code APE 70.21Z – Code TVA intracommunautaire : FR75753111319

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 52441077444 auprès du préfet de région des PAYS-DE-LA-LOIRE (ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat)

Date de création : 04/12/2025

Date de mise à jour : 04/12/2025

Durée :

La formation s'étend sur un total de **5h00**, avec une vidéo introductive d'une vingtaine de minutes, **3** modules et un quiz d'évaluation final.

Chaque module est conçu pour une durée de presque 1,5 heure, des lectures, des exercices et un quiz.

- **Lecture** : Chaque module débute par un texte détaillant le contenu du module. Chaque lecture prend environ 30 minutes.
- **Exercices de mise en pratique** : Pour consolider votre apprentissage et appliquer les connaissances acquises, des exercices pratiques sont fournis. Ces exercices, à réaliser en autonomie, durent également entre 20 et 30 minutes. Pour certains de ces exercices, des supports téléchargeables seront mis à disposition pour faciliter la mise en application.
- **Quiz** : Pour clôturer chaque module, un quiz de vérification des connaissances, d'une durée d'une minute, est proposé.

Quiz d'évaluation Final : Pour clôturer la formation et valider vos connaissances. Durée de 15 minutes

Modalités :

Vous avez accès à la formation dès votre souscription et pour une durée maximale de 6 semaines (par exemple si vous vous inscrivez le 1^{er} septembre 2025 vous aurez accès à la plateforme de formation jusqu'au 12 octobre 2025).

La formation se déroule 100% en ligne (sur une plateforme de e-learning), ce qui vous permet de progresser à votre propre rythme.

En complément des 5 heures de formation, chaque mois, un webinaire interactif avec un formateur est organisé. Vous recevrez un courriel contenant les détails de l'événement ainsi qu'un lien pour vous inscrire. C'est l'opportunité parfaite pour discuter directement avec le formateur, adresser vos questions et partager des retours d'expérience avec vos confrères.

Formateur :

Les formatrices sont Madame Natacha Bonneau-Richard et Madame Fanny Gérard-Farchini, anciennes avocates pratiquant les modes alternatifs de règlement des différends.

Méthodes mobilisées :

- Présentations interactives : Plateforme web permettant d'accéder en autonomie aux supports écrits et illustrés de formation ainsi qu'aux exercices.
- Exercices pratiques : Intégration d'exercices pratiques qui permettent aux apprenants de mettre en pratique les compétences et les connaissances acquises.
- Échanges et discussions en groupe au cours des webinaires : Encouragement des échanges et des discussions entre les apprenants et entre le formateur et les apprenants.
- Évaluations formatives : Intégration d'évaluations formatives tout au long de la formation pour mesurer la progression des apprenants.

Modalités et suivi d'évaluation :

QCM, Cas pratiques, Mise en situation, Questionnaire de positionnement pendant et en fin de formation, Attestation de présence (relevé de temps de connexion).

Tarif : 450€HT