



Formation en médiation

230 heures de formation

**du 9 janvier 2025
au 10 janvier 2026**



EN PRÉSENCE

PARIS
LA ROCHELLE



À DISTANCE

CLASSE VIRTUELLE
E-LEARNING
PODCASTS

Les deux organismes de formation
CEMA et la MAISON DE LA COMMUNICATION
sont certifiés QUALIOP1 au titre de la catégorie :
actions de formation

Sommaire

3	THÈME DE LA FORMATION
4	LES « PLUS » de la formation
5	OBJECTIFS
5	PUBLIC
5	PRÉ-REQUIS
6	DATES, HORAIRES ET DURÉE
6	LIEUX
6	TARIF ET MODALITÉS DE PAIEMENT
7	CONDITIONS DE CANDIDATURE
8	PROGRAMME DE LA FORMATION
9	PÉDAGOGIE
10	SUPPORTS PÉDAGOGIQUES, <i>e-learning</i> et <i>podcasts</i>
11	MODALITÉS D'ÉVALUATION
12	ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE
16	ACCESSIBILITÉ
16	RÈGLES SANITAIRES
16	CONTACTS
17	BULLETIN DE CANDIDATURE
18	CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

La Médiation

« La médiation est, parmi les autres **modes amiables de résolution des conflits**, le plus récent et le plus novateur. Elle s'est développée en France dans les années 80 (médiations de quartiers, scolaires, pénales, familiales) grâce à la conviction et à l'activisme d'un noyau de pionniers, de toutes origines sociales et professionnelles, considérant que **la meilleure façon de dénouer les conflits** passait par l'instauration ou la restauration de communications verbales interpersonnelles et par la responsabilisation des acteurs dans la résolution de leur propre conflit. Son **introduction progressive dans tous les domaines de la vie sociale, économique et institutionnelle**, témoigne de sa pertinence ».

(Jacques Faget, préface au *Livre Blanc de la Médiation* publié par le collectif Médiation 21).

Encadrée par la loi, la Médiation est un **processus amiable** qui aide à la **prévention**, la **gestion** et la **résolution** des conflits grâce à une **communication éthique**, associant confidentialité, liberté d'engagement, autonomie, responsabilité, créativité, coût maîtrisé, rapidité et efficacité.

Mettant en valeur l'écoute, le **dialogue**, la **confrontation non violente** des points de vue, la **coopération**, l'**intercompréhension** entre les individus, le Médiateur – **Tiers neutre, qualifié, indépendant et impartial** – participe au renforcement de l'intelligence collective et du débat démocratique.

Se former à la Médiation, c'est s'ouvrir à une **culture de la Paix**, s'enrichir d'une **nouvelle manière de penser les relations**, apprendre à **communiquer et négocier autrement**.

Les + de la formation

Cette formation est conforme aux préconisations du *Livre Blanc de la Médiation*, publié par le collectif Médiation 21.

Cette formation valide les 200 heures minimum requises pour figurer sur :

- l'annuaire national des médiateurs édité par la **FFCM** ;
- l'annuaire national des Avocats Médiateurs édité par le **CNMA-CNB** ;
- l'annuaire des Médiateurs Européens édité par l'**AME** ;
- l'annuaire de l'Association Nationale des Médiateurs édité par l'**ANM** ;
- l'annuaire de l'Association de la Médiation Humaniste édité par l'**AMH** ;
- les listes des différentes **Cours d'appel**.

La Formation repose sur un processus innovant qui combine de multiples avantages pour les participant.e.s, par exemple :

- Un parcours mixant **classe virtuelle et présentiel** ;
- Un **équilibre** entre théorie et pratique avec la moitié de mises en situation ;
- Une **évaluation continue et finale** qui garantisse la qualité de la formation ;
- Les **outils et techniques clefs** du Médiateur (écoute active, CNV, négociation raisonnée, méthode FCRBVD©...);
- Des **formateurs qualifiés** et des **médiateurs professionnels** ;
- La vidéo d'une **médiation réelle** filmée étape par étape ;
- Des **e-learning** permettant de préparer et compléter chaque module ;
- Des **podcasts** des grands témoins de la Médiation et de la Communication ;
- Un **effectif réduit** de participant.e.s qui garantit une attention portée à chacun.e.

Le CEMA et la MAISON DE LA COMMUNICATION sont labellisés FFCM



Objectifs

Permettre à chaque stagiaire d'acquérir les **savoirs, savoir-faire** et **savoir-être** du médiateur(trice) et renforcer ses compétences dans la pratique de toutes les formes de **médiation** (conventionnelle et judiciaire) ainsi que la gestion des **négociations à l'amiable**.

Ce faisant, à l'issue de la formation, vous serez capable de :

- **Connaître les concepts clefs** qui régissent, d'une part, les MARD (Modes Amiables de Résolution des Différends), d'autre part, le cadre et le processus de médiation ;
- **Maîtriser les étapes fondamentales** d'une médiation judiciaire et/ou conventionnelle ;
- **Utiliser les outils et techniques** essentiels qui soutiennent la posture spécifique du médiateur(trice) comme Tiers : Écoute active, CNV (Communication Non Violente), Négociation raisonnée... ;
- **Savoir proposer à bon escient** une médiation ;
- **Créer un cadre de coopération** efficace et bienveillant ;
- **Aider à négocier** d'une façon raisonnée ;
- **Intégrer à votre parcours professionnel** l'esprit et les outils de la médiation ;
- **Développer au sein de votre activité** la prévention et la gestion des conflits.

Public

Cette Formation est ouverte à des participant.e.s de **tous horizons culturels et professionnels, publics ou privés**. Elle est conseillée aux personnes désireuses de développer leurs compétences en matière de communication efficace et de relation pacifiée, tant au niveau personnel que professionnel.

Minimum 8 personnes / Maximum 15 personnes.

Pré-requis

Niveau Bac + 2 avec 5 ans d'expérience professionnelle,
ou, **sans condition de diplôme, avec 10 ans d'expérience** professionnelle.

Dates, horaires et durée

Du 9 janvier 2025 au 9 janvier 2026.

Les journées se déroulent en **fin de semaine** (les jeudis et vendredis ou vendredis et samedis) de 9 heures à 17 heures ou de 10 heures à 18 heures avec une pause déjeuner (voir le programme pour les dates de chaque session, en page 8).

Lieux

L'ouverture de la formation se fait, en **présence, à Paris**.

Les cours se déroulent en **mode mixte**, à distance et en présence - à Paris ou La Rochelle :

- **Les soutenances** du travail réflexif sur la médiation se tiennent **à distance** ;
- **Les évaluations pratiques** (mise en situation de médiation) se déroulent **en présence** à La Rochelle (voir le programme détaillé page 8).

Tarif et modalités de paiement

- **TARIF (PRIX DE LANCEMENT)**

5 900 € (cinq-mille-neuf-cents euros)

Possibilité de prise en charge par votre OPCO ou votre employeur, étant précisé que ces tarifs sont exonérés de TVA (cf. article 261.4.4^a du CGI).

- **MODALITÉS DE PAIEMENT**

- **Merci de nous contacter pour établir un échéancier personnalisé (possibilité de paiement semestriel, trimestriel, mensuel)**

Le règlement s'effectue par chèque à l'ordre de la MAISON DE LA COMMUNICATION et doit être envoyé à l'adresse suivante : 7 rue Marthe Pineau, 17000 La Rochelle, ou par virement bancaire sur le compte ci-dessous :

Titulaire du compte : MAISON DE LA COMMUNICATION

Code Banque	Code Guichet	N° du compte	Clé RIB
15519	39077	00022960412	24
IBAN	FR 76 1551 9390 7700 0229 6041 224		
BIC	CMCIFR2A		

Conditions de candidature

Envoyer le dossier de candidature dûment rempli, au plus tard, le 20 décembre 2024, accompagné des pièces suivantes :

- Le bulletin de candidature dûment rempli ;
- Votre Curriculum Vitae ;
- Une lettre de motivation ;
- Pour une prise en charge intégrale ou partielle au titre de la formation permanente : copie du document attestant la demande de ladite prise en charge.

Le dossier doit être envoyé à l'adresse postale suivante :

MAISON DE LA COMMUNICATION, 7 rue Marthe Pineau, 17000 La Rochelle

Attention :

**Les dossiers incomplets ne pourront pas être traités.
En cas de difficulté, n'hésitez pas à nous contacter.**

Programme de la formation

Total : 234h

Thème	Dates et lieux	Domaine de compétences	Heures	Formateur(trice)
Ouverture	9 janvier 2025 15h - 19h PARIS suivi d'un repas en commun	Lancement de la formation	4	Myriam BACQUÉ Catherine EMMANUEL Dominique WEBER
Pratique 1 Apprendre à mieux communiquer	10 – 11 janvier 2025 PARIS	Les fondamentaux de la Communication	14	Langis GALLANT
	23 – 24 janvier 2025 en VISIO	Écouter & Reformuler	14	Nathalie TISSEYRE-BOINET
Savoir 1 Penser la médiation	6 février 2025 en VISIO	Philosophie de la médiation	7	Catherine EMMANUEL
	7 février 2025 en VISIO	Sociologie et culture de la médiation	7	Christophe FAGET
10 février 2025		Remise des sujets des travaux réflexifs sur la médiation		
Pratique 2 Pratiquer la médiation	6 – 7 mars 2025 LA ROCHELLE 3 – 4 avril 2025 LA ROCHELLE	Poser le cadre de la médiation et accompagner le processus amiable	28	Myriam BACQUÉ Nathalie GARRIGUES Cédric GARRIGUES
Savoir 2 Garantir le meilleur en évitant le pire	24 – 25 avril 2025 en VISIO	Déontologie et éthique du médiateur	14	Bertrand DELCOURT
2 mai 2025		Remise des plans des travaux réflexifs pour validation		
Savoir 3 Analyser le conflit	22 – 23 mai 2025 en VISIO	La dynamique du conflit et le TDK (<i>Victime / Persécuteur / Sauveur</i>)	14	Catherine EMMANUEL
Pratique 3 Acquérir les outils du médiateur	19 – 20 juin 2025 PARIS	CNV et Intelligence émotionnelle	14	Sophie LIBAUD
	1^{er} juillet 2025		Transmission des travaux réflexifs au (à la) Directeur(rice) pour relecture	
	4 – 5 juillet 2025 PARIS	Négociation Raisonnée	14	Dominique WEBER
	8 septembre 2025		Remise des TRP (Travaux Réflexifs Professionnels)	
Savoir 4 Connaître la place du droit et de l'écrit en médiation	12 – 13 septembre 2025 PARIS	Médiation en Conscience : le savoir-être du médiateur	14	Hélène TOUMIEH
	25 – 26 septembre 2025 PARIS	La méthode FCRBVD® : Synthèse des 5 outils du Médiateur	14	Catherine EMMANUEL
	2 – 3 octobre 2025 en VISIO	Le rôle de l'avocat en médiation	14	Nathalie TISSEYRE-BOINET
Pratique 4 Incarnier le Tiers	16 octobre 2025 en VISIO	Le cadre légal de la médiation	7	Cédric GARRIGUES
	17 octobre 2025 en VISIO	La communication écrite en médiation	7	Myriam BACQUÉ
	Du 20 au 24 octobre 2025 en VISIO	ENTRAÎNEMENT PRATIQUE à la médiation	2	Équipe pédagogique
7 – 8 novembre 2025 en VISIO		SOUTENANCE DES TRP (33h de rédaction + 6h de suivi des travaux + 1h de soutenance par TRP)	40	Travail personnel
Pratique 4 Incarnier le Tiers	19 – 20 novembre 2025 en VISIO	GALOP D'ESSAI : Pratique intensive de la médiation	2	Équipe pédagogique
	5 décembre 2025 LA ROCHELLE	EVALUATION FINALE	2	
	18 décembre 2025 en VISIO	Session de rattrapage	2	

SAMEDI 10 JANVIER 2026 • CÉRÉMONIE DE REMISE DES DIPLÔMES À PARIS

Pédagogie

Une **mise en pratique immédiate** avec plus de la moitié du temps de formation consacrée à des exercices, jeux de rôles et cas réels afin de favoriser, d'une part, l'intégration interactive des concepts, d'autre part, la mise en œuvre concrète des outils et techniques propres à la posture de Tiers.

Tous les intervenant.e.s sont des **médiateur(trice)s et formateur(trice)s expérimenté.e.s** développant des approches complémentaires.

Les participant.e.s seront amené.e.s à **jouer alternativement le rôle de partie, avocat, observateur, négociateur et médiateur.**

Certains exercices seront filmés.

Le **e-learning** s'appuie sur des contenus pédagogiques digitalisés alternant animations vidéo, QCM et exercices individuels.

Les **podcasts** d'interviews exclusives de grands témoins de la médiation et de la communication préparent et approfondissent chacun des modules.

Les **vidéos inédites** issues d'une médiation réelle vous offrent la possibilité unique d'analyser une médiation de bout en bout avec la mise en exergue des différentes étapes du processus.

Les **classes virtuelles** permettent aux participant.e.s de suivre la formation malgré la distance, en bénéficiant des atouts propres aux plateformes en ligne (fil de discussion, sondages, écran partagé, salle virtuelle...).

La **formation en présentiel** consiste en une rencontre avec les formateur(trice)s dans des lieux adaptés à la formation : c'est un moment privilégié pour la dynamique de groupe et les exercices d'entraînement *in situ*.

Supports pédagogiques

Vidéos d'une médiation réelle, *e-learning*, *podcasts*, sondages, QCM, exercices filmés, jeux de rôles, PowerPoint, articles, ouvrages, bibliographie...

A titre indicatif, voici une liste non exhaustive des supports numériques – *e-learning* et *podcasts* - qui seront mis librement à la disposition de chaque participant.e et lui permettront de préparer la formation tout en complétant les différents modules :

E-learning

vidéos pédagogiques

- *Le conflit (définition et typologie)*
- *Le triangle de Karpman*
- *L'Esprit de la médiation*
- *L'éthique et la déontologie dans la médiation*
- *Comment préparer la médiation ?*
- *Apartés et entretiens en médiation*
- *Les 5 étapes de la médiation*
- *Les techniques de communication du médiateur*
- *L'écoute active (reformuler et questionner)*
- *La Communication Non Violente*
- *La posture du médiateur*
- *Les besoins des parties*
- *La gestion des émotions en médiation*
- *L'accord en médiation*
- *Les « do and don't » en médiation*

Podcasts

audios pédagogiques

- *Le conflit*
- *La médiation humaniste*
- *L'éthique en médiation*
- *Entretiens séparés préalables ou entretiens individuels préparatoires*
- *Les étapes et le processus de la médiation*
- *Les besoins des personnes en médiation*
- *La communication en médiation*
- *Emotions et médiation*
- *L'écoute active*
- *La reformulation*
- *L'avocat en médiation*
- *Bons avocats et bons médiateurs*
- *Trucs et astuces du médiateur*
- *L'utilisation du tableau en médiation*

Modalités d'évaluation

Afin de garantir l'aptitude des participant.e.s à maîtriser la posture, les notions et les outils clés de la Médiation, cette formation est validée, en fin de parcours, par un **examen pratique** (mise en situation devant un jury) et **théorique** (soutenance du travail réflexif sur la médiation).

L'obtention de la formation en Médiation implique :

- la **présence** à l'ensemble des modules ;
- la remise d'un **travail réflexif sur la médiation** sur un sujet en lien avec la médiation ;
- une note de 10/20 a minima lors de la **soutenance** dudit travail ;
- une note de 10/20 a minima lors de **l'évaluation pratique** (à défaut, une session de rattrapage sera offerte) ;
- le **règlement** intégral des **frais** d'inscription.

Les épreuves finales (soutenance et examen pratique) sont complétées par une évaluation continue, faite à partir des objectifs de la formation et des objectifs définis par chaque stagiaire en amont et en début de formation :

- **Evaluation formative**, tout au long de la session, par des exercices et des mises en situation, suivis de *feedback* et d'auto-évaluation orale par les stagiaires ;
- **Evaluation sommative** orale de la formation (organisation, contenu, animation) en fin de formation par les stagiaires et le formateur ;
- **Enquête de satisfaction** à mi-parcours et fin de parcours en ligne.

Équipe pédagogique (par ordre alphabétique)

Vos référentes



Myriam BACQUÉ

Médiatrice assermentée près les Cours d'appel de Poitiers et Bordeaux, Formatrice en médiation, Analyste de pratiques et Directrice adjointe du DU en Médiation et Règlement des conflits de La Rochelle Université. Associée d'Armonie Médiation, Membre de Médiation 21, de l'ANM, du GEMME et Première Vice-Présidente du Conseil National de la Médiation. Responsable du Centre de médiation MAISON DE LA COMMUNICATION (MDC), elle est la **Coordinatrice de cette formation** qu'elle co-dirige avec Catherine EMMANUEL.



Catherine EMMANUEL

Médiatrice depuis 2004, Diplôme d'État et certifiée CNV, assermentée près la Cours d'appel de Paris, Expert certifiée en Négociation (Essec / Irénée), Maître Praticienne en PNL, Formatrice Datadockée aux MARD et certifiée au Triangle Dramatique de Karpman, Conférencière, Superviseuse et Analyste de pratiques, Chargée de cours en Faculté. Directrice pédagogique du CEMA et Présidente de l'Association de la Médiation Humaniste (AMH), elle est **Responsable pédagogique de cette formation** qu'elle co-dirige avec Myriam BACQUÉ.

Équipe pédagogique

Autres Formateur(trice)s



Bertrand DELCOURT

Avocat au Barreau de Paris, Médiateur, Formateur, Président du CEMA, Associé d'Armonie Médiation, Membre du conseil d'administration du Groupement Européen des Magistrats pour la Médiation (GEMME).
Auteur de *Droit à l'essentiel, l'essentiel du Droit* (Médias & Médiations), co-auteur de *Penser la Médiation* (Descartes & Cie).



Christophe FAGET

Médiateur en entreprise et collectivité depuis 2007. Médiateur environnemental depuis 2010 et en établissement pénitentiaire depuis 2015. Formateur en médiation et gestion des conflits auprès des entreprises, du Centre de formation permanent des personnels de santé. Chargé d'enseignement au sein du Diplôme d'État de médiation familiale à l'IUT de Bordeaux Montesquieu.



Langis GALLANT

Formateur en communication certifié GORDON. Médiateur assermenté près les Cours d'appel de Bordeaux, Poitiers et Paris.
Chargé de cours sur les fondamentaux de la communication dans le DU en Médiation et Règlement des conflits de La Rochelle Université.
Associé fondateur et Responsable du Centre de formation MAISON DE LA COMMUNICATION.

Équipe pédagogique



Cédric GARRIGUES

Médiateur assermenté près les Cours d'appel de Bordeaux et Poitiers. Formateur et Examineur du DU en Médiation et Règlement des conflits de La Rochelle Université.

Enseignant en droit des contrats à La Rochelle Université.

Depuis 30 ans, il est juriste spécialisé dans le droit des affaires et l'aide aux entreprises en difficultés.

Partenaire de la MAISON DE LA COMMUNICATION.



Nathalie GARRIGUES

Médiatrice assermentée près les Cours d'appel de Poitiers et Bordeaux. Co-animatrice dans l'apprentissage du processus de médiation du DU en Médiation et Règlement des conflits de La Rochelle Université.

Coordinatrice des médiateurs partenaires du Centre de médiation MAISON DE LA COMMUNICATION.

Associée de la MAISON DE LA COMMUNICATION et d'Armonie Médiation.



Sophie GÉRONDEAU - LIBAUD

Médiatrice assermentée près les Cours d'appel de Paris, Bordeaux et Poitiers. Présidente d'Armonie Médiation et Partenaire de la MAISON DE LA COMMUNICATION.

Chargé de cours en médiation, émotions et communication :

- au sein du DU en Médiation et Règlement des conflits de La Rochelle Université et du Master 2 « MARL » de l'université de Bordeaux,
- au sein de grandes entreprises (Société Gordon Crossings),
- pour l'Académie de Versailles (Education nationale et CAAEE-EMS).

Équipe pédagogique



Nathalie TISSEYRE-BOINET

Docteure en droit, avocate spécialisée en droit de la famille, elle se consacre également au droit collaboratif en tant que responsable de la Commission Ouverte « Droit Collaboratif et Procédure participative » à l'Ordre des Avocats de Paris et en tant que formatrice aux Modes Amiables de Résolution des Conflits (MARC). Elle est Responsable des MARD au CEMA.



Hélène TOUMIEH

Médiatrice DE, co-fondatrice du CEMA (Centre d'Enseignement des Modes Amiables) et de l'AMH (Association de la Médiation Humaniste), Coordinatrice de la formation à la Médiation (CEMA / USF), Responsable de la Maison de la Paix (Byblos, Liban), Spécialiste de la Gestion des Risques au sein des Établissements médicaux. Médiatrice dans les établissements religieux, elle est coach spirituel.



Dominique WEBER

Médiatrice depuis 2010 en matière civile, commerciale et organisationnelle, Présidente de l'Association Nationale des Médiateurs, Créatrice et gérante du cabinet PERFORMANCE spécialisé dans la prévention des RPS et la gestion des différends intra et inter organisations, Co-fondatrice et administratrice du Collectif Médiation 21, Membre fondateur du Centre Indépendant de Médiation, d'Arbitrage et d'Expertise, Co-auteur d'un ouvrage intitulé « Le Kit du médiateur » Médias & Médiations 2017

Accessibilité

Pour les sessions en présence, les locaux sont **directement accessibles en transport en commun** (Bus, Métro, Tram, RER, TER, TGV...)

Ils sont **adaptés aux personnes en situation de handicap physique** (rampes d'accès, ascenseurs, sanitaires réservés...). **Adaptations possibles de la formation en fonction des différents types de handicap.**

Pour les sessions à distance, le **lien de participation** est envoyé, au plus tard, la veille de la formation.

La plateforme utilisée pour les sessions à distance est **ZOOM** (vous recevrez avec le lien un manuel d'utilisation ZOOM).

Les personnes sont accueillies, au plus tard, 10 minutes avant le début de la formation.

Règles sanitaires

La formation est réalisée dans le respect des règles sanitaires en vigueur.

contacts

Coordination & Responsabilité pédagogique

Myriam BACQUÉ
m.bacque@maisondelacommunication.fr
06 71 57 06 10

Catherine EMMANUEL
contact@cemaphores.org
06 73 63 88 22

Administration

Nathan CHANCELLÉ
n.chancelle@maisondelacommunication.fr
05 17 81 04 18

Référent handicap

Nathalie GARRIGUES
n.garrigues@maisondelacommunication.fr
06 88 30 98 96

BULLETIN DE CANDIDATURE

À compléter et retourner par courriel AVANT LE 20 DÉCEMBRE 2024:

par mail : n.chancelle@maisondelacommunication.fr

ou par courrier : 7 rue Marthe Pineau, 17000 La Rochelle

CANDIDAT.E

Nom Prénom

Adresse personnelle

Code postal Ville

Téléphone Courriel

FACTURATION

L'adresse de facturation est :

- L'adresse mentionnée ci-dessus Un organisme de prise en charge (OPCO, Pôle Emploi, etc) Votre employeur

Adresse de l'organisme ou de l'employeur qui prend en charge :

Nom

Contact (pour la convention)

Courriel Téléphone

Adresse

Code Postal Ville

Courriel (pour l'envoi de la facture)

HANDICAP

Souhaitez-vous nous indiquer un Handicap ? OUI NON

Si oui, lequel :

Quels seraient vos éventuels besoins d'adaptation en matière de formation et d'accessibilité à cette dernière ?

Fait à :

Le :

Signature et cachet de l'employeur

Signature du stagiaire

La signature de ce bulletin vaut acceptation des CGV ci-après.

Les organisateurs CEMA et MDC traitent des données personnelles vous concernant pour vous contacter au sujet de votre candidature. Les données collectées ne sont communiquées qu'aux seules personnes en charge de ladite formation et sont conservées jusqu'à 1 an après le déroulement de la formation. Conformément à la réglementation, vous pouvez accéder aux données vous concernant. Le cas échéant, vous pouvez demander la rectification ou l'effacement de celles-ci, obtenir la limitation du traitement de ces données ou vous y opposer pour des raisons tenant à votre situation particulière. Ces droits peuvent être exercés directement auprès du Responsable de traitement ou de son Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : info@maisondelacommunication.fr.

Article 1 - Préambule

Le Centre de Formation MAISON DE LA COMMUNICATION (MDC) désigne un organisme de formation professionnelle continue, dont le siège social est situé au 7 rue Marthe Pineau 17000 LA ROCHELLE. La MDC met en place et dispense des formations intra et inter-entreprises en présentiel et distanciel.

Les présentes CGV ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles la MDC s'engage à vendre une prestation de formation dans le cadre de la formation continue. Toute commande de formation auprès de la MDC implique l'acceptation, sans réserve, du client des présentes Conditions Générales de Vente. Ces conditions prévalent sur tout autre document du client, en particulier sur toutes conditions générales d'achat.

Article 2 - Définitions préalables

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- Client : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de la MDC.
- Stagiaire : la personne physique qui bénéficie de la formation.
- Contrat : Convention de formation professionnelle conclue entre la MDC et le Client, ou contrat de formation professionnelle si le client est un particulier.
- CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.
- OPCO : les opérateurs de compétence agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

Article 3 - Engagement contractuel

Les inscriptions aux actions de formation organisées par la MDC impliquent l'adhésion pleine et entière du client aux présentes conditions générales de vente.

Le contrat ou la convention de formation et le programme précèdent dans le détail, les objectifs, les compétences, les contenus, les méthodes mobilisées au niveau pédagogique et technique, les modalités d'évaluation, la durée, les dates et lieux de réalisation indiquant l'accessibilité, le tarif, le responsable de l'action ou son correspondant, le public visé, les éventuels pré-requis nécessaires, les modalités d'évaluation de la formation. Après acceptation et signature de la proposition commerciale, la MDC fait parvenir au client, soit une convention de formation telle que prévue aux articles L6353-1 et L6353-2 du code du travail s'il s'agit d'une personne morale, soit un contrat de formation régi par les articles L6353-3 à L6353-7 du même code s'il s'agit d'une personne physique. Le client s'engage à retourner au plus tôt à la MDC un exemplaire signé. Si le client est une personne morale, cet exemplaire devra en outre comporter le cachet commercial de celle-ci. L'engagement contractuel est définitif dès signature par les parties concernées.

Si le client est une personne physique prenant en charge les frais de la prestation de formation, il dispose d'un délai de rétractation de 10 jours calendaires à compter de la signature du contrat. L'exercice du droit de rétractation se fait par lettre recommandée avec avis de réception, conformément à l'article L6353-5 du code du travail.

Prise en compte des inscriptions :

- Pour les clients personnes morales : l'inscription n'est validée qu'à réception de la convention ou du bon de commande valant convention de formation, signé et revêtu du cachet de l'entreprise.
- Pour les personnes physiques : l'inscription n'est validée qu'à réception du bulletin d'inscription signé ou du contrat de formation signé.

Article 4 - Prix et modalités de paiement

Les prix sont indiqués sur la proposition et/ou le bulletin d'inscription et/ou la convention de formation. Ils sont nets de taxes, la MDC n'étant pas assujéti à la TVA par application de l'article 261 al 4-4 du Code général des impôts.

Les modalités de facturation et de paiement sont précisées sur la proposition et/ou le bulletin d'inscription et/ou la convention de formation. Sauf dispositions contraires mentionnées sur les documents précités, l'échéance de paiement est à 30 jours à compter de la date de facturation.

En outre, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40 euros). Cette indemnité est due de plein droit, sans mise en demeure préalable dès le premier jour de retard de paiement et pour chaque facture impayée à son échéance.

En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours calendaires, la MDC se réserve le droit de suspendre toute formation en cours et/ou à venir.

Prise en charge par un OPCO - Opérateur de Compétences :

- Si le client souhaite bénéficier du financement de sa formation par l'Opérateur de Compétences dont il dépend, il lui appartient :
- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
 - de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur son bon de commande ;
 - de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'Opérateur de Compétences qu'il aura désigné.

Si l'Opérateur de Compétences ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au client. Si la MDC n'a pas reçu la confirmation de la prise en charge de l'Opérateur de Compétences au 1^{er} jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation concernée par ce financement.

En cas de non-paiement par l'Opérateur de Compétences, pour quelque motif que ce soit, le client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

Article 5 - Obligations et responsabilité

Obligation et responsabilité de la MDC :

La MDC et, par conséquent, ses intervenants, s'engagent à fournir chaque formation avec diligence et soin raisonnables. S'agissant d'une prestation intellectuelle, la MDC n'est tenu qu'à une obligation de moyens.

S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra modifier les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique de groupe, ou le niveau des participants. Les contenus des programmes figurant sur les fiches de présentation ne sont ainsi fournis qu'à titre indicatif.

Les attestations de formation et éventuels certificats ne pourront être transmis qu'après l'accomplissement complet de la formation par le stagiaire.

Obligation du client :

Le Client s'engage à :

- payer le prix de la formation,
 - n'effectuer aucune reproduction de matériel ou documents dont les droits d'auteur appartiennent à la MDC, sans l'accord écrit et préalable de ce dernier,
 - ne pas utiliser de matériel d'enregistrement audio ou vidéo lors des formations, sans l'accord écrit et préalable de la MDC.
- Le client reconnaît avoir pris connaissance du règlement intérieur de la MDC et l'avoir transmis au(x) participant(s) de la formation. Il est rappelé que durant toute la formation, un participant salarié reste sous la responsabilité civile de son employeur, cocontractant.

Article 6 - Conditions d'annulation des formations

Formations Inter-entreprises :

- Annulation du fait de la MDC :
La MDC se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session de formation si les conditions de réalisation ne sont pas réunies. La MDC prévient alors le client/les participants dès que possible et par écrit, au plus tard 5 jours ouvrés avant le début de l'action, et propose au client soit le remboursement des sommes versées, soit le report de la formation sans pouvoir prétendre à tout autre indemnisation. Si aucune date n'est possible ou ne convient, la MDC s'engage à rembourser le client ou son financeur, en application de l'article L6354-1 du Code du travail.

- Annulation en cours de formation du fait de la MDC :
En cas d'annulation d'une formation à l'initiative de la MDC, à la suite d'un cas de force majeure, seule la partie réalisée de la formation sera facturée et les règlements excédentaires seront remboursés, à moins que la partie non réalisée de l'action soit reportée à une date ultérieure en accord avec les établissements et les stagiaires concernés.

- Annulation d'un stagiaire de dernière minute :
En cas d'annulation de la part d'un stagiaire ou de son établissement employeur dans les 10 jours précédant la formation, la MDC se réserve la possibilité de facturer un montant équivalent à 50 % du coût de la formation à titre de clause de dédit, conformément aux dispositions de l'article 1231-5 du Code civil. Dans un tel cas de figure, ces frais feront l'objet d'une facture spécifique, payable par l'établissement employeur/le client.

Toute annulation doit faire l'objet d'une notification par e-mail à l'adresse info@maisondelacommunication.fr.

- Absence partielle d'un stagiaire en cours de formation :
En cas d'absence partielle d'un stagiaire au cours d'un stage, la MDC se réserve la possibilité de facturer à l'établissement employeur/au client, à titre de dédit et hors formation professionnelle, conformément aux dispositions de l'article 1231-5 du Code civil, le montant des heures d'absence.

Formations Intra-entreprise :

- Annulation d'une action de formation par le client :
- En cas d'annulation par le client d'une action de formation commandée, les indemnités suivantes sont dues par le client ayant annulé :
- Aucune indemnité si l'annulation a lieu au moins 10 jours ouvrés avant la date initiale prévue pour l'action de formation,
 - 25 % du montant des journées d'animation si l'annulation a lieu entre 9 jours ouvrés et 4 jours ouvrés,
 - 50 % du montant des journées d'animation si l'annulation intervient moins de 3 jours ouvrés avant la date initiale de la formation.

- Report d'une action de formation à la demande du client :
Sur demande du client, la formation peut être reprogrammée sur une autre date de l'année civile en cours. Néanmoins, pour un report moins de 3 jours ouvrés avant le début prévu de la formation, une pénalité de 10 % du coût de l'action de formation sera néanmoins due par le client à la MDC, à laquelle s'ajouteront les frais de déplacement et de séjour (réservations train, hôtel) engagés (factures à l'appui).

Cas de force majeure :

Aucune des parties au contrat ne pourra être tenue pour responsable de son retard ou de sa défaillance à exécuter l'une des obligations à sa charge au titre du contrat si cela résulte d'un cas de force majeure ou d'un événement fortuit.

Article 7 - Politique de protection des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel sont recueillies par la MDC afin de pouvoir répondre à la demande du client et du stagiaire et assurer la gestion des sessions de formation. Les adresses courriel peuvent être utilisées à des fins de communication ou de diffusion d'informations concernant les prestations de la MDC. Aucune information personnelle n'est cédée à des tiers. Pour une information complète, nous vous invitons à consulter le document "Politique de protection des données à caractère personnel" sur notre site web www.maisondelacommunication.fr.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et son adaptation dans la loi 2018-493 RGPD du 20 juin 2018 relative à la protection des données, le client et le stagiaire disposent des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des données ainsi que de limitation et opposition aux traitements pour motif légitime en faisant leur demande par courrier à la MDC ou par courriel à l'adresse : info@maisondelacommunication.fr.

Article 8 - Propriété intellectuelle

La MDC est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des formations qu'il propose à ses clients. Tous les contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, vidéos, etc), utilisés dans le cadre des formations, appartiennent à titre exclusif à la MDC. Toute utilisation, représentation, reproduction intégrale ou partielle, traduction, transformation et, plus généralement, toute exploitation non expressément autorisée par la MDC est illicite et pourra donner lieu à des poursuites civiles et/ou pénales sur le fondement du code de la propriété intellectuelle.

Article 9 - Confidentialité

La MDC, le client et le stagiaire s'engagent réciproquement à garder confidentiels les informations et documents, quelles que soient leur forme et leur nature (économiques, techniques, commerciaux, ...), auxquels ils pourraient avoir eu accès dans le cadre de l'exécution de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

Article 10 - Droit applicable et prévention des différends par la médiation

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française.

En cas de différend relativement à l'interprétation, l'inexécution et/ou l'exécution de ladite convention, les signataires concernés par le différend s'engagent, avant toute saisine des juridictions compétentes, à faire appel à un médiateur désigné par l'Association Nationale des Médiateurs (ANM), en dehors des médiateurs partenaires du Centre de Médiation MDC.

Pour mettre en œuvre ladite clause de médiation, il suffit que l'une des parties, au moins, saisisse l'ANM en lui demandant de désigner un médiateur pour que l'autre partie s'oblige à répondre positivement, dans les quinze (15) jours qui suivent la nomination dudit médiateur par l'ANM.

Après une première réunion de médiation obligatoire de trois (3) heures, au minimum, autour du médiateur désigné par l'ANM, si les parties ne trouvent pas d'accord entre elles ou que l'une d'entre elles considère que son intérêt n'est pas de donner suite à la médiation, la présente clause sera réputée honorée, les parties pouvant alors saisir toute autre instance compétente pour régler le litige subsistant.

La MDC peut modifier à tout moment les présentes CGV.

Les CGV applicables sont celles qui ont été remises au client et acceptées par ce dernier