

## LIVRET D'ACCUEIL

Nous avons créé pour vous ce livret d'accueil afin de vous donner toutes informations utiles dans le cadre de votre formation. Nous espérons que vous y trouverez toutes les réponses à vos questions.

### Ce livret d'accueil contient :

- Le règlement intérieur
- Une notice explicative concernant l'accès à la plateforme en ligne
- Les présentations de formatrices et formateurs
- Les conditions générales de vente – CGV

S'il vous manquait une quelconque information, n'hésitez pas à solliciter le référent adapté :

Responsable pédagogique : Marie Lebrun Benard - [marie.lebrunbenard@interstices-mediation.com](mailto:marie.lebrunbenard@interstices-mediation.com)

Référente handicap et harcèlement : Sylvie ADIJES- [sylvie.adijes@interstices-mediation.com](mailto:sylvie.adijes@interstices-mediation.com)

Prenez contact avec nous pour aménager nos formations et vous permettre leur accessibilité.

Assistante administrative : Mélanie Obtrembski : - [melanie.otrembski@interstices-mediation.com](mailto:melanie.otrembski@interstices-mediation.com)

Vous pouvez nous joindre par téléphone au : 01 40 31 20 49 ou par mail : [contact@interstices-mediation.com](mailto:contact@interstices-mediation.com)

## REGLEMENT INTERIEUR

### **Article 1 :**

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L.6352-3 et L.6352-4 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du travail.

### **Article 2 : Personnel assujetti**

Le présent règlement s'applique à tous les stagiaires, et ce pour la durée de la formation suivie. Chaque stagiaire accepte les termes du présent règlement lorsqu'il signe la convention de formation avec Interstices Médiation.

### **Article 3 : Conditions générales**

Toute personne suivant une formation proposée par Interstices Médiation doit respecter le présent règlement pour toutes les questions relatives à l'application de la réglementation, ainsi que les règles générales et permanentes relatives à la discipline.

### **Article 4 : Accès aux formations**

L'accès aux formations se fait en présentiel dans un lieu qui vous est communiqué lors de votre inscription à la formation.

Ou via une plateforme qui vous sera également indiquée lors de votre inscription (application web, application smartphone). Les liens de connexion sont fournis aux stagiaires quelques jours avant chaque jour de formation et au plus tard la veille de la formation. Ces identifiants sont personnels et ne peuvent être cédés, ni prêtés.

### **Article 5 : Propriété intellectuelle des formations**

Chaque enseignement présenté, que ce soit sous forme de vidéos, de supports de cours, ou de ressources pédagogiques est la propriété de l'organisme de formation Interstices Médiation. (Les liens transmis pour visionner des supports en libre accès sur le web sont disponibles pour les stagiaires en dehors de toute propriété d'Interstices Médiation.)

# interstices

## médiation Le choix du dialogue

Le stagiaire s'engage sur l'honneur à ne les utiliser que pour sa formation personnelle dans un but exclusivement professionnalisant et à ne pas les exploiter de façon lucrative ou d'une façon qui pourrait porter préjudice à l'organisme de formation.

Documentation pédagogique : La documentation pédagogique remise lors des sessions de formation est protégée au titre des droits d'auteur et ne peut être utilisée autrement que pour un strict usage personnel. Sont notamment interdit toute reproduction ou rediffusion par quelque procédé que ce soit. Si un élément est utilisé, il est demandé d'en citer la source – à savoir Interstices Médiation.

### **Article 6 : Hygiène et sécurité**

Dans le cadre d'une formation en présentiel, le stagiaire s'engage à respecter les règles d'hygiène et de sécurité.

Boissons alcoolisées : il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner sur le lieu de la formation, ainsi que de participer aux formations en état d'ivresse ainsi que d'y introduire des boissons alcoolisées.

Interdiction de fumer : En application du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à l'usage collectif, il est strictement interdit de fumer sur le lieu de la formation.

Accident : Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré par le stagiaire accidenté ou les personnes témoins de l'accident au responsable de l'organisme de formation ou son représentant. Conformément à l'article R.6343-3 du Code du Travail, l'accident survenu au stagiaire pendant qu'il se trouve sur le lieu de formation ou pendant qu'il s'y rend ou en revient, fait l'objet d'une déclaration par le responsable de l'organisme de formation auprès de la Caisse de Sécurité Sociale.

Consignes d'incendie : Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de formation de manière à être connus de tous les stagiaires. Ceux-ci sont tenus d'exécuter sans délai l'ordre d'évacuation donné par l'animateur du stage ou par un salarié de l'établissement. Les consignes, en vigueur dans l'établissement, à observer en cas de péril et spécialement d'incendie, doivent être scrupuleusement respectées.

Dans le cadre de formation à distance, il est indispensable de respecter les règles d'hygiène et de sécurité du lieu où est suivie la formation, notamment l'entreprise du stagiaire ou son domicile. L'organisme de formation ne pourra être tenu responsable d'incidents ou d'accidents survenus à distance pendant les heures de formation et en particulier liées à l'utilisation d'outils informatiques et d'internet.

### **Article 7 : Discipline générale :**

# interstices

## médiation Le choix du dialogue

Tenue et comportement : les stagiaires sont tenus de se présenter dans une tenue correcte et avoir un comportement respectueux à l'égard de toute personne présente.

Il est demandé à tout stagiaire d'avoir un comportement respectueux envers tous les participants à la formation ; autres stagiaires, formateurs, assistante administrative et plus globalement l'ensemble des interlocuteurs.

Tout propos inapproprié (harcèlement, racisme, discrimination ...) et tenu par le stagiaire sur quiconque et sur un quelconque support de la formation est passible d'exclusion de la formation.

### **Article 8 : Représentations des stagiaires**

Les stagiaires peuvent s'ils le souhaitent élire un porte-parole sur tout commentaires et réclamations individuelles ou collectives relatives aux services fournis par l'organisme de formation, aux conditions d'hygiène, de sécurité et à l'application du règlement intérieur.

### **Article 9 : Horaires, absences et retards**

Les stagiaires sont tenus de se présenter sur les lieux de la formation aux dates et heures fournies lors de l'inscription.

Fiche de présence : Une feuille d'émargement doit être signée par le stagiaire en début de chaque demi-journée (matin et après-midi).

En cas de formation à distance, la signature peut être réalisée par une capture d'écran, une attestation sur l'honneur du formateur, ou via Digiforma par un mail adressé au stagiaire pour chaque demi-journée.

Lors d'une formation à distance, les stagiaires sont tenus de se connecter aux dates de début et de fin de la formation indiquées dans la convention de formation.

En cas de travail à distance (e-learning) entre les sessions, les stagiaires ont le choix des horaires de connexion, de préférence en respectant les horaires selon le type de financement utilisé (temps de travail pour les formations financées dans le cadre d'un plan de formation ou du CPF en accord de l'employeur, hors du temps de travail pour une formation financée par le CPF sans accord de l'employeur).

Pendant les formations à distance et lorsque cette demande est effectuée par le client, les connexions des stagiaires sont enregistrées et traitées, afin de déterminer si le stagiaire s'est effectivement connecté sur la plateforme et la durée de temps passé sur la plateforme. Il est demandé aux stagiaires de rester connectés sur la plateforme le temps de l'usage de ses ressources et contenus téléchargeables pour que le temps passé sur la plateforme corresponde au mieux au temps d'apprentissage.

# interstices

## médiation Le choix du dialogue

Pour la bonne conduite d'une formation à distance, nous invitons les stagiaires à s'installer dans un lieu calme où ils ne seront pas dérangés.

Il est également important, pour une bonne compréhension des interventions de chacun (le formateur ou la formatrice, et les autres stagiaires), mais aussi pour éviter les désagréments sonores (écho, son de mauvaise qualité...), que chacun utilise si possible un casque ou des écouteurs.

Absences ou retards : Lorsque le stagiaire subit un événement susceptible de l'empêcher de suivre la formation, il doit avertir au plus vite l'organisme de formation en envoyant un mail ou en téléphonant à la personne en charge de la formation dont le numéro lui aura été fourni lors de son inscription.

En cas d'absence justifiée et répétée et selon les justificatifs évoqués, il appartient au responsable de la formation d'envisager avec la personne les modalités pour rattraper la ou les journées d'absences. Si les absences ont empêché la totalité de la formation, il sera envisagé un possible remboursement. Ces faits doivent rester exceptionnels et uniquement en cas de problème majeur.

### **Article 10 : Responsabilité**

Usage du matériel : Chaque stagiaire a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié et de l'utiliser conformément à son objet.

Le stagiaire doit restituer le matériel confié sauf documents et outils pédagogiques distribués en cours de formation.

Responsabilité de l'organisme en cas de vol ou endommagement des biens personnels des stagiaires : l'organisme de formation décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature, déposés par le stagiaire dans les locaux de la formation.

### **Article 11 : Formalisme attaché au suivi de la formation**

A l'issue de l'action de formation, le stagiaire se voit remettre une attestation de fin de formation. Toute attestation remise au stagiaire à l'issue de la formation est strictement personnelle et individuelle.

### **Article 12 : Réclamation et médiation**

Interstices Médiation a pour objectif de vous fournir des actions de formation de qualité. Si malgré nos efforts, il s'avérait que votre formation ne vous ait pas entièrement satisfait, nous vous proposons d'envoyer vos réclamations par mail à [contact@interstices-mediation.com](mailto:contact@interstices-mediation.com)  
Un responsable sera à votre écoute pour discuter de vos commentaires dans les meilleurs délais.

### **Article 13 : Harcèlement, Discrimination**

# interstices

## médiation Le choix du dialogue

En cas de survenance d'une difficulté de type harcèlement ou discrimination en cours de formation, le ou la stagiaire pourra contacter la référente harcèlement d'interstices Médiation: Sylvie ADIJES à l'adresse suivante : [sylvie.adijes@interstices-mediation.com](mailto:sylvie.adijes@interstices-mediation.com) / Tel. 06 70 07 01 98.

### Article 14 : Manquements

Tout manquement du stagiaire à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur fera l'objet d'une discussion et une décision sera prise par le formateur pouvant aller jusqu'à l'exclusion du stagiaire de la formation.

### Article 15 : Entrée en vigueur

Le présent règlement intérieur entre en application à compter du 1er janvier 2023.

## ACCES A LA PLATEFORME EN LIGNE

---

### Présentation et accès à la plate-forme

Digiforma est un logiciel permettant aux stagiaires d'avoir accès à une plateforme sur laquelle seront déposés par les formateurs et le responsable pédagogique :

- ✓ Les supports pédagogiques
- ✓ Le programme de formation
- ✓ Le livret d'accueil
- ✓ Les attestations de suivi de formation
- ✓ Des informations concernant le déroulement de la formation au fil de l'eau de celle-ci.

Un lien d'accès direct à cette plateforme en ligne est communiqué au stagiaire lors de la convocation.

Pour plus d'information le stagiaire peut se rendre sur le site de DIGIFORMA : [digiforma.com](http://digiforma.com)

### Descriptif d'utilisation

#### Pour vous connecter à Digiforma :

- ✓ Scanner le QR Code ou le lien transmis le 1<sup>er</sup> jour de la formation ou par email en amont de la formation
- ✓ Cliquez simplement sur le lien
- ✓ Entrez l'adresse mail que vous avez mentionnée sur votre bulletin d'inscription

Vous avez alors accès à toutes les informations et supports suivant une navigation très simple et intuitive.

# interstices

## médiation Le choix du dialogue

### **Moyens techniques en cas de besoin**

Le service est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. En cas de perte de votre lien Digiforma, n'hésitez pas à le demander à [contact@interstices-mediation.com](mailto:contact@interstices-mediation.com)

## BIO DE FORMATRICES ET FORMATEURS

---

### **Sylvie ADIJES, médiatrice, formatrice et analyste des pratiques**

Sylvie a été avocat pendant 19 ans au Barreau de Paris, spécialiste du contentieux en droit des affaires et droit du travail. Désirant résoudre les conflits autrement que par le combat judiciaire, elle s'est formée à la négociation raisonnée et à la médiation. Elle pratique la médiation depuis 1995 dans des domaines variés et a plus de 500 médiations à son actif. Elle enseigne également la négociation, la gestion des conflits et la médiation tant en France qu'à l'étranger depuis 2000 à des publics variés en français et en anglais.

Elle aide les entreprises et les institutions à déployer des systèmes internes de prévention et de gestion des conflits, plus spécifiquement sur les thématiques de ressenti de discrimination, harcèlement, souffrance au travail. (Agréée par la Halde sur les discriminations et formée en psychopathologie du travail au CNAM)

### **Laure VEIRIER, médiatrice, formatrice**

Fondatrice et directrice associée du cabinet, Laure s'est spécialisée, après sa formation initiale de psychologue, en gestion des conflits, risques psychosociaux et accompagnement des changements en particulier dans les contextes interculturels et en faisant appel à une méthodologie de médiation. Elle est responsable pédagogique au CNAM de Paris du certificat de compétences « pratiques de médiation ». Elle intervient plus particulièrement sur les médiations dans des conflits collectifs qui engagent plusieurs acteurs dans des équipes de travail ou des ensembles urbains. Elle forme à la médiation des acteurs confrontés aux tensions et au conflit, et anime des groupes d'analyse de pratiques. Laure intervient au sein d'organisations (entreprises, associations, collectivités territoriales), dans des champs variés et auprès d'agents de terrain ou de managers. Elle est médiatrice certifiée. Elle a 9 ans d'expérience internationale dont 4 années à l'étranger (Afrique, Amérique du Sud, Europe), a travaillé en tant que consultante 5 années à l'UNESCO (dialogue interculturel, développement, lutte contre la pauvreté). Laure intervient également au sein du dispositif ARCOLE (Appui aux relations collectives de travail en entreprise), un service du Ministère du Travail et du réseau ANACT.

### **Marie LEBRUN BENARD, médiatrice, formatrice et analyste de pratiques professionnelles**

Marie a d'abord enseigné en pédagogie coopérative de type Freinet pendant dix ans en zone d'éducation prioritaire, au sein de l'Education Nationale. Forte de cette expérience, elle a choisi d'orienter sa carrière vers la formation d'adultes à destination des professionnels du monde socio-éducatif sur les thématiques de gestion des conflits, prévention du harcèlement et santé au travail. Elle intègre ainsi la coopérative d'activité et d'emploi (CAE Coopaname) où elle se forme en parallèle aux processus créatifs, à la communication non violente (Association Française des Formateurs en CNV) et à l'intelligence collective (Université du Nous). Après

# interstices

## médiation **Le choix du dialogue**

l'obtention d'un DU de médiation (Université François-Rabelais de Tours), elle rejoint l'équipe d'Interstices Médiation en 2014. Elle intervient aujourd'hui auprès de tout type de structures et de publics, à la fois pour des médiations interpersonnelles ou collectives, des dispositifs de sortie de crises, des enquêtes RPS, des formations (médiation, communication, coopération, créativité) et de l'analyse de pratiques (Formation GAP de type Balint). Riche également d'une solide expérience théâtrale, Marie a à cœur que le cadre qu'elle propose permette à chacun d'exprimer sa singularité et de mettre ses ressources au service du collectif.

### **Claire GODIN, médiatrice, formatrice et animatrice d'espaces de discussion sur le travail**

Après une formation initiale en droit communautaire et un cycle européen à l'IEP de Paris, Claire GODIN effectue un parcours de 15 ans dans le secteur public, para-public et associatif au cours duquel elle va développer une culture de coopération dans le cadre de ses missions. Elle intervient désormais auprès des organisations (entreprises, associations, institutions du secteur social et collectivités territoriales) pour favoriser des relations plus harmonieuses au travail. Médiatrice certifiée, elle facilite également des cercles restauratifs et intervient en milieu scolaire pour mettre en place la médiation par les pairs auprès des collégiens. Membre de l'association CréaCentre, elle est passionnée par la ludopédagogie au service des apprentissages et par les outils créatifs qui favorisent le bien travailler ensemble.

### **Federica OUDIN, médiatrice, formatrice et universitaire**

Maître de conférences en droit privé, Federica s'est spécialisée dans les modes amiables de résolution des conflits, dont la médiation. Elle a créé et dirige depuis 2009 le diplôme en médiation & gestion des conflits de l'université de Tours. Elle forme les futurs médiateurs au droit et à la déontologie de la médiation ainsi qu'aux spécificités de la médiation dans le contexte des risques psycho-sociaux. Elle intervient sur des médiations qui impliquent plusieurs collaborateurs, avec ou sans lien hiérarchique, aussi bien dans le secteur privé que dans le secteur public. Elle est aussi sollicitée pour faciliter le dialogue social à l'occasion de formations actions ou de médiations. Enfin, elle a été missionnée par l'université de Tours pour mener une démarche de qualité de vie au travail et apporte à ce titre des conseils en gestion de conflits, des axes d'amélioration du dispositif interne de médiation et prescrit le cas échéant l'intervention de médiateurs extérieurs. Federica publie régulièrement des écrits sur la thématique de la médiation en entreprise.

### **Bertrand DELCOURT, médiateur, avocat et formateur en médiation**

Son parcours d'avocat pendant plus de 30 ans, principalement dans le domaine social, le risque industriel et les marchés de travaux, a conduit Bertrand à prendre la mesure de la nécessité de proposer d'autres espaces de remédiation au conflit. Il a 9 ans d'expérience dans la médiation, tant individuelle que collective, tout à la fois dans un cadre conventionnel, judiciaire et administratif. Il exerce depuis 2 ans les fonctions de médiateur à la Banque de développement du Conseil de l'Europe (CEB), ce qui le conduit à s'impliquer dans la prévention et la résolution des conflits fortement empreints d'une dimension interculturelle dans les deux langues de travail de cette organisation internationale, le français et l'anglais. Formé à l'IFOMENE, où il intervient en qualité de formateur depuis 7 ans, il anime également des sessions de formation au sein de l'Ecole Nationale de la Magistrature, des Universités de Tours, du Maine, et de Paris Descartes. Il est par ailleurs Président du Centre d'Enseignement des Modes Amiables. Très investi dans le secteur associatif pour la promotion d'une médiation

# interstices

## médiation **Le choix du dialogue**

de qualité il a notamment exercé, plusieurs années durant, ou exerce encore des mandats représentatifs au sein de la CNPM, du GEMME et du collectif Médiation 21 dont il est un des fondateurs.

### **Thierry MORELLO**

Thierry a d'abord conduit des projets internationaux dans le secteur financier (1988-1998) puis a participé au développement d'entreprises du secteur de l'énergie comme manager (1999-2016). Ces deux expériences lui ont donné une bonne expérience des relations horizontales et verticales dans des entreprises internationales. Il a complété sa formation initiale (Maîtrise en histoire et IEP Paris) par des formations à la négociation raisonnée et à l'organisation par processus (et plus particulièrement à l'organisation à haute fiabilité) puis à la psychologie du travail afin de chercher, dans sa pratique professionnelle, à concilier valeurs humanistes, motivation au travail des équipes et efficacité des organisations.

Venu à la médiation par la négociation raisonnée, il s'est formé d'abord au CMAP (formation de 8 jours en 2008), puis au CNAM (360 heures). Il complète sa formation en médiation par le diplôme de Médiation Familiale (510 heures). Il intervient comme enseignant associé au DU MARD de l'Université de Paris-Nanterre et à la préparation au diplôme de MF de cette même université.

### **Jean-Marc BRET Avocat – Médiateur - Formateur**

Jean-Marc est cofondateur du cabinet d'Avocats lyonnais Alagy Bret & Associés. Jean-Marc est certifié médiateur par le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris, l'Institut Français de Certification des Médiateurs et l'International Mediation Institute. Passionné par la transmission il a créé un organisme de formation à la médiation certifié Qualiopi par le Bureau Véritas. Il est inscrit sur la liste des médiateurs des Cours d'Appel d'Aix en Provence, Chambéry, Lyon, Nîmes et Paris, et de la Chambre de Commerce de Florence (Italie). Il enseigne également la médiation au C.N.A.M Paris et dans plusieurs Universités et organisations. Titulaire d'une maîtrise de psychologie la médiation est le point d'orgue d'un parcours pluridisciplinaire nourri par le droit, la psychologie et la psychanalyse. Il est le créateur des "Matinales de la Médiation", une rencontre régulière qu'il organise à l'Hôtel Sofitel de Lyon en partenariat avec Tribune de Lyon et auteur de plusieurs ouvrages sur la médiation.

### **Natacha Waksman - Médiatrice et facilitatrice**

Diplômée de l'Institut d'Etudes Politiques de Bordeaux, Natacha Waksman a pratiqué la diplomatie pendant plus de 10 ans en France et à l'étranger en tant que spécialiste des enjeux de sécurité, conseillère politique et chargée de négociation sur la politique européenne de défense.

Formée aux pratiques de la médiation au CNAM en 2016, elle intervient désormais comme médiatrice auprès d'organisations privées et d'associations dans le cadre de missions de médiation interpersonnelles ou collectives pour apaiser les tensions et conflits au travail et dans le domaine familial. Elle anime également des formations sur la gestion de conflit et la communication interpersonnelle. Dans le contexte spécifique des EHPAD, elle anime des sensibilisations à l'écoute et la démarche d'entretiens pour les professionnels. Cofondatrice du collectif Un Deux Tiers, elle est membre de l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) et de Médiations Plurielles (CNAM). Elle a prêté serment près la Cour d'Appel de Paris en décembre 2018.

# interstices

## médiation Le choix du dialogue

### **Christine ANTONI, médiatrice, formatrice**

Parallèlement à sa profession d'avocate, Christine est devenue médiatrice et a fondé en 2014 le Centre Interprofessionnel de Médiation de l'Oise, dont elle est toujours co-dirigeante.

Christine a développé son expertise en médiation au sein de nombreuses entreprises et associations, dans la gestion de conflits individuels ou collectifs, de contexte de souffrance au travail, ou d'accompagnement individuel de salariés.

Elle organise et anime des formations à la médiation et de présentation de la médiation. Elle est également membre de différents comités de pilotage de mise en place de la médiation judiciaire en collaboration avec les magistrats référents (Chambre sociale, Chambre de la protection sociale et 1ère Chambre civile de la Cour d'Appel d'Amiens, et Tribunal Judiciaire de Senlis). Elle a également permis la mise en place de la médiation au Conseil de Prud'hommes de Creil, ainsi qu'au Centre Pénitentiaire de Liancourt, où elle intervient.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

---

### Désignation

La société INTERSTICES MEDIATION désigne un organisme de formation professionnelle, dont le siège social est situé au 13 rue des Envièrges Paris 75020.

INTERSTICES MEDIATION met en place et dispense des formations inter et intra entreprises, à Paris, et sur l'ensemble du territoire national, seule ou en partenariat.

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 société INTERSTICES MEDIATION
- stagiaire : la personne physique qui participe à une formation.
- 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.

### Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables aux prestations de formation effectuées par la société INTERSTICES MEDIATION pour le compte d'un client. Toute commande de formation auprès de la société 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.

### Devis et attestation

Pour chaque formation, la société INTERSTICES MEDIATION s'engage à fournir un devis au client. Ce dernier est tenu de retourner à la société un exemplaire renseigné, daté, signé et tamponné, avec la mention « Bon pour accord ».

Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre la société INTERSTICES MEDIATION, l'OPCO ou le client.

À la demande du client, une attestation de présence ou de fin de formation, ainsi que des feuilles d'émargement peuvent lui être fournies.

### Prix et modalités de paiement

Les prix des formations sont indiqués en euros hors taxes et ils sont à majorer de la TVA au taux en vigueur. Le paiement est à effectuer après exécution de la prestation, à réception de la facture, au comptant. Le règlement des factures peut être effectué par virement bancaire ou par chèque. Dans des situations

# interstices

## médiation **Le choix du dialogue**

exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

### **Prise en charge**

Si le client bénéficie d'un financement par un OPCO, il doit faire une demande de prise en charge avant le début de la prestation. Le client est tenu de fournir l'accord de financement lors de l'inscription. Dans le cas où la société INTERSTICES MEDIATION ne reçoit pas la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, l'intégralité des coûts de formation sera facturée au client.

### **Accessibilité Handicap**

Nous tenons à ce que nos formations soient accessibles à tous. Veuillez nous contacter pour voir avec nous les adaptations possibles. Référente Handicap : [sylvie.adijes@interstices-mediation.com](mailto:sylvie.adijes@interstices-mediation.com)

### **Conditions de report et d'annulation d'une séance de formation**

L'annulation d'une séance de formation est possible, à condition de le faire au moins 10 jours calendaires avant le jour et l'heure du début de la formation. Toute annulation doit faire l'objet d'une notification par e-mail à l'adresse [laure.veirier@interstices-mediation.com](mailto:laure.veirier@interstices-mediation.com). En cas d'annulation entre 4 et 10 jours ouvrables avant la date de la formation, le client est tenu de payer une pénalité d'annulation, à hauteur de 20% du coût total initial de la formation. En cas d'annulation moins de 3 jours ouvrables avant le début de la formation, une pénalité d'annulation correspondant à 50% du coût total initial sera facturée au client.

La demande de report de sa participation à une formation peut être effectuée par le client, à condition d'adresser une demande écrite à l'organisme de formation dans un délai de 10 jours avant la date de la formation.

En cas d'inexécution de ses obligations suite à un événement fortuit ou à un cas de force majeure, la société INTERSTICES MEDIATION ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses clients. Ces derniers seront informés par mail.

### **Programme des formations**

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.

### **Propriété intellectuelle et droit d'auteur**

Les supports de formation, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique...), sont protégés par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur. Leur reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès de la société. Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de l'animation de formations.

# interstices

médiation Le choix du dialogue

## **Informatique et libertés**

Les informations à caractère personnel communiquées par le client à la société INTERSTICES MEDIATION sont utiles pour le traitement de l'inscription ainsi que pour la constitution d'un fichier clientèle pour des prospections commerciales. Suivant la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant.

La société INTERSTICES MEDIATION s'engage à appliquer les mesures administratives, physiques et techniques appropriées pour préserver la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données du client. Elle s'interdit de divulguer les données du client, sauf en cas de contrainte légale.

## **Loi applicable et attribution de compétence**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont encadrées par la loi française. En cas de litige survenant entre la société INTERSTICES MEDIATION et le client, la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée. À défaut, l'affaire sera portée devant les tribunaux de Paris.