

Prévenir et gérer les conflits dans mon organisation

30 septembre 2024 au 1^{er} octobre 2024

Enjeux et objectif global

Le management dans une EI est source de coopération mais aussi de tensions et d'incompréhensions. La crise liée au Covid 19 et les périodes de confinements et déconfinement peuvent avoir engendrés des crispations, des peurs, des résistances, du stress et de l'anxiété dans les équipes, facteurs de détérioration des relations humaines à tous les niveaux.

Cette formation permettra de donner aux dirigeants d'EI et aux managers de proximité des clés pour savoir mieux dialoguer, mieux communiquer, reconstruire la confiance dans son organisation.

Elle pourra permettre de mieux identifier les signes déclencheurs de la dégradation des relations en utilisant et en adoptant une posture permettant de prévenir et de résoudre amiablement les conflits.

Public concerné

- Dirigeant.
- Manager.
- Toute personne encadrant une équipe.

Prérequis

- Pour les encadrants techniques, avoir suivi la formation d'encadrants techniques niveau 1.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les mécanismes des conflits et les dysfonctionnements relationnels dans une organisation.
- Identifier et mettre en œuvre les différents modes de règlements des conflits.
- Connaître et utiliser les outils de résolutions des conflits.

Organisation de la formation

Outils mobilisés

- Méthode magistrale et interrogative (apports théoriques et pratiques).
- Méthode découverte : jeu de rôle, mise en situation, échanges de pratiques.

Evaluation/validation

- Quizz d'évaluation des acquis.
- Synthèse orale en fin de formation pour évaluation en présence du formateur.

- Complétée par une évaluation de la formation et auto-évaluation à chaud effectuées par les stagiaires via un questionnaire d'évaluation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Intervenant

Elise BOUYER, médiatrice, ancienne déléguée régionale de la fédération des entreprises d'insertion Pays de la Loire.

Déroulé et Contenu de la formation*

- JOUR 1 - Accueil des participants, présentation du programme de la journée, tour de table - revue des attentes des participants - positionnement.
- JOUR 1 - Séquence 1 : Comprendre les conflits et repérer les différents modes dysfonctionnels relationnels dans une organisation.
 - Qu'est-ce qu'un conflit ?
 - Origines et causes des conflits.
 - Typologie des conflits.
 - Mises en situation.
- JOUR 1 - Pause déjeuner
- JOUR 1 - Séquence 1 : Comprendre les conflits et repérer les différents modes dysfonctionnels relationnels dans une organisation (suite).
 - Principaux indicateurs et signes avant-coureurs.
 - Prévention des conflits.
- JOUR 1 - Séquence 2 : Identifier les différentes stratégies de dépassement des conflits
 - Les stratégies de dépassement de conflits : o Les 5 familles de stratégies. o Choisir une stratégie.
 - Les différents modes de règlements des conflits.
 - Les ressources et compétences utiles.
 - Mises en situation.
- JOUR 2 - Séquence 3 : Connaître et expérimenter les outils de résolution de conflits. Adopter une posture de médiateur.
 - L'écoute active.
 - Les reformulations.
 - L'accueil des émotions.
 - Mise en situation.
- JOUR 2 - Pause déjeuner
- JOUR 2 - Séquence 3 : Connaître et expérimenter les outils de résolution de conflits. Adopter une posture de médiateur (suite)
 - Mise en situation.
 - La posture du médiateur.
 - L'appel à une ressources extérieure : quand et pourquoi ? Auprès de qui ?
- JOUR 2 - Bilan des 2 journées, évaluation des acquis via la réalisation d'un quizz , tour de table de fin, évaluation de la formation par les stagiaires.

*Ces temps pourront être ajustés en fonction des besoins et de la participation du groupe

| | |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Délais d'inscription | Inscription possible jusqu'à 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation sous réserve de places disponibles |
| Effectif | 8 à 12 participants ** |
| Mode opératoire | Formation présentielle Si compte tenu du contexte sanitaire actuel, la formation ne pouvait pas se tenir en présentiel, elle aura lieu en distanciel |
| Lieu de formation | La fédération des entreprises d'insertion Ile de France 12 rue de la Lune 75002 PARIS |
| Accessibilité | Nos locaux ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. N'hésitez pas à nous contacter pour envisager des modalités de formation adaptées. Egalement, si vous avez des besoins spécifiques en termes pratique, logistique, pédagogique ... |
| Contact | contact.idf@lesentreprisesdinsertion.org 01 42 36 02 35 |
| Nombre de jours | 2.00 |
| Horaire journalier | 7 h |
| Coût net de la formation | 440 € / stagiaire pour les adhérents 540 € / stagiaire pour les non adhérents |
| Numéro de l'organisme de formation | 11752664275 |
| ID Data dock : 0040448 | CERTIFICAT QUALIOPi : FRCM21629 |
| SIRET de l'organisme de formation | 332 712 603 00064 |

** L'Organisme de formation se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation, notamment lorsque le nombre de participants à cette formation est jugé pédagogiquement inapproprié et d'en informer l'entreprise et les stagiaires au plus tard 7 jours calendaires avant la date de la formation.

Conditions générales de vente

I. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables à nos prestations de formation effectuées pour le compte d'un bénéficiaire.

Toute inscription à l'une de nos formations entraîne l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

II. Devis et attestations

Pour chaque formation, nous nous engageons à fournir un devis au bénéficiaire, sur demande de ce dernier.

Les attestations de réalisation sont remises à l'issue de la formation.

III. Inscriptions

Le nombre de places étant limité, les inscriptions seront prises en compte par ordre de réception.

Une fois la demande de pré-inscriptions traitée, nous enverrons une confirmation d'inscription ainsi que la convention de formation. Le bénéficiaire s'engage à nous retourner cette dernière dûment signée pour acceptation dans les plus brefs délais. Seul le retour de la convention signée valide la participation à la formation.

IV. Prix et modalités de paiement

Tous nos tarifs s'entendent nets de taxes, n'étant pas assujettis à la TVA. Ces derniers comprennent les coûts pédagogiques de l'action et la fourniture des supports de formation. Les éventuels frais de déplacements, d'hébergement et de restauration demeurent à la charge du bénéficiaire.

Le paiement est à effectuer après exécution de la prestation, à réception de la facture, par virement ou chèque bancaire libellé à l'ordre de la fédération des entreprises d'insertion Ile de France.

Le bénéficiaire s'engage à régler les frais pédagogiques dans un délai de 3 mois à l'issue de la formation. Nous nous réservons le droit de ne pas donner suite aux demandes d'inscription de bénéficiaires ayant plus de 9 mois de retard de paiement de formations antérieures.

V. Prise en charge

Si le bénéficiaire souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient de :

- Nous préciser les modalités spécifiques de prise en charge lors de l'inscription.
- Nous adresser une copie de l'accord de prise en charge de son OPCO.

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

VI. Conditions de report et d'annulation d'une séance de formation

De notre fait :

Nous nous réservons le droit d'annuler ou de reporter une formation, notamment lorsque le nombre de participants à cette formation est jugé pédagogiquement inapproprié et d'en informer le bénéficiaire au plus tard 7 jours calendaires avant la date de la formation. Ce délai pourra être réduit pour cause de force majeure (défaillance du formateur, des transports, des locaux de formation, ainsi que de mauvaises conditions météorologiques).

Dans ce cas, l'ensemble des bénéficiaires seront prévenus par mail ou par téléphone. En cas de report de la formation, ces derniers sont libres de maintenir ou non leur inscription.

Du fait du bénéficiaire :

- En cas de dédit au moins 8 jours ouvrés avant le démarrage de l'action de formation, nous nous réservons le droit d'annuler la convention.
- En cas de dédit à moins de 8 jours ouvrés du démarrage de l'action de formation, sauf cas de force majeure, nous appliquerons une facturation de 30% du coût total de la formation qui donnera lieu à l'émission d'une facture.
- Toute formation commencée est due en intégralité. En cas d'abandon en cours de formation, nous facturerons la totalité du coût de la formation.

Toute demande d'annulation doit être communiquée par courriel à : contact.idf@lesentreprisesdinsertion.org.
En cas d'exclusion temporaire ou définitive de l'action de formation selon les mentions prévues au règlement intérieur communiqué, l'intégralité du coût de la formation est dû.

VII. 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 bénéficiaires. Les contenus des programmes figurant sur les fiches de présentation ne sont ainsi fournis qu'à titre indicatif.

VIII. Propriété intellectuelle et droit d'auteur

L'ensemble des programmes, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, numérique) utilisés par nos soins et les formateurs pour assurer les formations ou remis aux bénéficiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégés par la propriété intellectuelle et le copyright. A ce titre, les Bénéficiaires s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans notre accord exprès.

IX. Protection et accès aux informations à caractère personnel

Nous traitons les données à caractère personnel des bénéficiaires, à des fins d'évaluation des acquis et de contrôles éventuels de la DRIEETS Ile de France ou des OPCO (conformément au règlement 2016/679 et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, de rectification, d'opposition et de suppression des données à caractère personnel les concernant, qu'ils peuvent exercer en nous contactant par mail à contact.idf@lesentreprisesdinsertion.org).

X. Communication

Le bénéficiaire accepte d'être cité comme client de nos offres de services.

XI. Loi applicable et attribution de compétence

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