



## Programme & Objectifs

MS04 - 3 jours (21h)

### De la confrontation au dialogue : savoir gérer les conflits en temps réel

#### Objectifs

- Comprendre les composantes d'une **agression verbale ou physique**
- Progresser dans la **maîtrise de soi** en situation conflictuelle
- Désamorcer des conflits en tant que médiateur social

#### Programme

##### Maitriser les différents éléments de compréhension face à une agression verbale ou physique

- Définir et connaître :
  - L'agressivité
  - La violence
  - Le conflit
- Repérer les composantes et la typologie des conflits
- Identifier les différents profils en situation conflictuelle
- Comprendre les conséquences des réactions en miroir et de l'escalade conflictuelle

##### Améliorer ses aptitudes à la communication et à la gestion de conflits en face à face

- Définir et pratiquer l'écoute
- Savoir questionner
- Evaluer une situation avec discernement
- Reconnaître les facteurs déclencheurs de réactions d'agressivité
- Identifier les enjeux d'une situation conflictuelle
- Apprendre à dire non pour éviter une relation instrumentalisée
- Les étapes d'une médiation à chaud pour désamorcer une situation d'affrontement et recréer un lien social entre les parties

##### Prendre conscience de sa manière de réagir en situation conflictuelle

- Apprendre à ne pas faire du conflit une affaire personnelle
- Comprendre ce que le conflit renvoie sur soi : 3 clés pour un essai de définition
- Maîtriser les émotions au sein des relations interpersonnelles : se connaître et reconnaître l'autre

##### Cas pratiques

- Mise en œuvre des éléments clés de la méthode
- Analyse des difficultés ou succès remportés à partir de cas vécus
- Approfondissement de la méthode à partir des cas étudiés

##### Conclusion, bilan de la formation

###### Ce module est réalisé conformément à la norme métier AFNOR Médiation sociale

Ce module est inscrit dans un parcours menant à la certification « Réaliser des interventions de médiation sociale ». Cette certification est enregistrée au Répertoire spécifique de France Compétences jusqu'au 31 décembre 2021. Elle est en cours de renouvellement et tout cycle débuté avant le 31 décembre 2021 est éligible à la certification.





## Public

- Public visé et pré requis : Médiateur social-en poste ou tout salarié du secteur de la médiation sociale
- Effectif : maximum 15.

## Principes pédagogiques

La pédagogie des interventions est centrée sur la participation active des stagiaires, l'alternance entre apports théoriques et pratiques et sur des mises en situation permettant à chacun de découvrir et de s'approprier les outils proposés.

C'est pourquoi, nous portons une attention particulière à l'adéquation des formations aux **réalités quotidiennes des équipes de médiation sociale**. Le module de formation donne une place centrale au **vécu professionnel** des stagiaires et à **l'apport de connaissances, méthodes et outils transférables** au quotidien dans les pratiques professionnelles.

## Animation

Un intervenant professionnel expérimenté en formation pour adultes, spécialiste de la médiation sociale ou expert dans un domaine connexe (méthodologie de projet, interculturel...). Cette double expertise lui permet d'apporter un regard pertinent sur les attentes des participants et au plus proche des réalités de terrain.

## A l'issue de la formation

- Evaluation des acquis : auto évaluation, quiz, études de cas.
- Evaluation de la formation par les stagiaires.
- Attestation de fin de formation ou de présence.

## Inscriptions

Pour vous inscrire :

- 1- **Remplissez le bulletin** ci-dessous et retournez-le complété et signé au service formation, par email ([service.formation@francemediation.fr](mailto:service.formation@francemediation.fr)) ou par courrier : France Médiation, 43 rue Blanche, 75009 Paris.
- 2- Prenez rapidement contact avec votre OPCO pour vous assurer de la **prise en charge financière** de vos frais de formation. Le service formation peut vous accompagner dans cette démarche et **vous adresser un devis sur demande**.
- 3- FM valide votre inscription et vous adresse la convention de formation
- 4- Renvoyez la **convention de formation** signée à France Médiation
- 5- Vous recevrez une convocation au plus tard 8 jours calendaires avant le début de la formation

Attention les frais de repas, d'hébergement et de transport sont non inclus dans nos tarifs et leur organisation n'est pas prise en charge par France Médiation.

**Tarif** (net de taxe, repas, hébergement et transport non-inclus) : **585€ TTC/stagiaire**





## Bulletin d'inscription

23-24-25 février 2022, Lille

### De la confrontation au dialogue : savoir gérer les conflits en temps réel MS04

Merci de nous fournir l'ensemble des informations indispensables à la prise en compte de votre inscription. Remplir un bulletin par stagiaire et l'envoyer à : [service.formation@francemediation.fr](mailto:service.formation@francemediation.fr)

Pour nous contacter : service formation 01 83 97 97 78 ou le standard 01 83 97 97 75

#### Cadre réservé à FM

Prérequis	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
A contacter par Assistante	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
A contacter par Resp Pôle	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
A contacter par Réf Handicap	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>

#### STAGIAIRE

Nom : ..... Prénom : .....

Niveau scolaire .....

Fonction : .....

En contrat adulte-relais ? OUI ou NON (rayer la mention inutile) – Si oui, depuis combien de temps ? .....

E-mail (**obligatoire**) : .....

#### STRUCTURE

Intervient dans le secteur de la Médiation sociale : ..... **OUI ou NON (rayer la mention inutile)**

Nom de la structure-employeuse : .....

Nom du représentant légal : .....

Adresse complète : .....

.....

N° Siret : .....

Personne chargée du dossier : .....

Tél : .....

E-Mail : .....

OPCO de la Structure : .....

Au regard des objectifs et programme proposés dans ce module, avez-vous des attentes particulières à transmettre à France Médiation pour favoriser la bonne mise en œuvre du module de formation ?

#### (Réponse obligatoire)

**NON**  Je n'ai rien à transmettre au pôle formation

#### **OUI** lesquelles ?

Vos attentes sur des contenus, préciser : .....

Vos attentes sur des questions logistiques (horaires, matériel,...), préciser : .....

Difficultés liées à un handicap

Autre, à préciser .....

.....

#### En cas de difficultés liées à un handicap,

France Médiation prend contact avec vous et le stagiaire afin de mettre en œuvre les actions nécessaires pour faciliter la formation.





Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par FRANCE MEDIATION pour la gestion des inscriptions aux formations. Ces informations sont indispensables au traitement de votre inscription. Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires suivants :

- Services concernées de France Médiation
- Organismes en charge du financement de la formation.

Les données sont conservées pendant 10 ans.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, il vous suffit de faire une demande par mail à l'adresse [secretariat@francemediation.fr](mailto:secretariat@francemediation.fr) ou par courrier à : FRANCE MEDIATION, 43 rue Blanche – 75009 PARIS en indiquant vos nom, prénom et adresse. Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

**Rappel Tarif : 585€ TTC (net de taxe - repas, hébergement et transport non inclus et non pris en charge par France Médiation)**

**FACTURATION** (à renseigner impérativement au moment de l'inscription) :

*La facturation sera établie au nom de la structure employant le participant à la formation. En cas de règlement par un organisme collecteur ou financeur, la structure s'engage à fournir l'accord et les conditions de prise en charge au plus tard le premier jour de formation. Dans le cas contraire, la structure sera facturée selon les conditions mentionnées précédemment en lieu et place de l'organisme collecteur ou financeur.*

La structure employant le stagiaire reconnaît avoir pris connaissance et accepté les Conditions générales de vente de formation.

Fait à

, le

Cachet de l'entreprise

Signature du responsable précédé de la mention « lu et approuvé »



## Conditions générales de vente

modifiées au 01 juillet 2021

France Médiation a été fondée sous la forme d'une association loi 1901 en 2008. Elle réunit un réseau de 80 structures publiques et privées situées dans une cinquantaine de localités en France métropolitaine et d'outre-mer.

Par la promotion et le développement de la médiation sociale, France Médiation agit en faveur de la cohésion sociale, de l'accès aux droits, de l'exercice de la citoyenneté ainsi que de la prévention et de la gestion de situations conflictuelles.

Autour du socle de valeurs « Agir ensemble et n'oublier personne », France Médiation entend impulser des réponses adaptées, qui placent les personnes, notamment les plus fragilisées, au cœur des projets, en favorisant l'expression de leurs besoins et de leurs attentes.

France Médiation est déclarée à la Préfecture de Paris, immatriculée sous le numéro de SIRET 508 093 812 00024, déclarée comme organisme de formation, enregistré sous le numéro de déclaration d'activité 11756058575 auprès de la Direction régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat), représentée par son Président Xavier ROCHEFORT.

L'offre de formation est conçue pour permettre aux structures du secteur de la médiation sociale de faire bénéficier à leurs **médiateurs sociaux, encadrants de proximité ou toute autre personne salariée**, des outils opérationnels afin de gérer les situations de terrain, de répondre aux besoins des publics ainsi qu'aux attentes des partenaires.

Les formations proposées par France Médiation sont réalisées conformément aux dispositions applicables aux prestations de formation et aux organismes de formation. Dans le cadre des relations de France Médiation avec des personnes physiques, la relation contractuelle est en outre soumise à la réglementation relative au droit de la consommation.

### ARTICLE 1 - Objet

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de préciser l'organisation des relations contractuelles entre France Médiation et les acheteurs de formation.

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente définies ci-après qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

Les conditions générales de vente accompagnent le bulletin d'inscription, le contrat ou la convention de formation signée avec l'acheteur (personne morale ou physique).

### ARTICLE 2 – l'offre de formation

L'ensemble des formations proposées par France Médiation est consultable en ligne sur le site [www.france-mediation.fr](http://www.france-mediation.fr).

France Médiation propose des formations inter-entreprises et intra-entreprises :

- Formation inter-entreprises : formation catalogue réalisée dans les locaux de France Médiation ou loués par France Médiation.
- Formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un client dans les locaux du client.

### ARTICLE 3 Inscription

L'inscription du (des) stagiaire(s) sera validée à réception par France Médiation, de la convention de prestation de formation professionnelle dûment renseignée, signée et portant le cachet commercial de l'acheteur et pour les formations d'une durée supérieure à 10 jours à réception d'un acompte de 30% des frais de formation. Le règlement du solde doit être effectué à la réception de facture.

France Médiation est un organisme de formation spécialisé dans la médiation sociale.

N° de déclaration d'activité : 11756058575 / N° de SIRET : 508 093 812 00024

MAJ le 25/06/2021





Si un médiateur en poste ou toute autre personne salariée du secteur de la médiation sociale souhaite se former en dehors de ces horaires de travail et sans l'aval de son employeur, il dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la date de signature du bulletin d'inscription, du contrat ou de la convention pour se rétracter. Il en informe l'organisme de formation par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, une somme ne peut être exigée du stagiaire.

Pour chaque Formation inter-Entreprises dispensée par France Médiation, un nombre minimum et maximum de participants est admis ; les inscriptions pour une session donnée, cessent d'être retenues lorsque le nombre maximum est atteint.

#### **Article 4 Prescription**

Les parties déclarent conventionnellement accepter que toutes les actions découlant d'un contrat signé entre France Médiation et l'acheteur de formation se prescrivent dans le délai de trois années à compter de l'événement qui lui a donné naissance, conformément aux dispositions de l'article 2254 du Code Civil.

#### **Article 5 Modalités de formation**

France Médiation est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix. Il est rappelé que la forme et le contenu des outils pédagogiques sont déterminés par France Médiation.

Une journée de formation en présentiel, qu'elle soit Intra-Entreprise ou Inter-Entreprises, correspond à sept heures de cours en présentiel.

Toute inscription à une ou plusieurs formations se déroulant dans les locaux de France Médiation et dans tout autre lieu où se déroule les formations implique le respect du règlement intérieur de l'établissement. Ce règlement est porté à la connaissance du client et des stagiaires.

France Médiation ne pourra être tenu responsable de tout dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par les participants à la formation. Il appartient au client de vérifier que son assurance personnelle le couvre lors de sa formation. D'autre part, les frais de repas, d'hébergement et de transport sont non inclus dans nos tarifs et leur organisation n'est pas pris en charge par France Médiation.

#### **ARTICLE 6 Modalités financières**

Les tarifs applicables sont ceux indiqués sur le bulletin d'inscription, le devis ou la convention de formation. Ils sont nets de taxe, France Médiation n'étant pas assujetti à la TVA.

Les factures sont payables à réception de la facture ou le cas échéant conformément à l'échéancier arrêté entre les Parties par chèque libellée à l'ordre de France Médiation, virement bancaire en précisant le numéro de facture, le nom de l'entreprise et son numéro SIREN/SIRET.

Pour les formations intra, les modalités de facturation et de paiement sont précisées dans la convention de formation. Le paiement anticipé ne pourra faire l'objet d'aucun escompte.

En cas de retard de paiement, conformément aux articles L441-3, L441-6 et D441-5 du Code du Commerce, des pénalités égales à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de la commande, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel ne soit nécessaire.

Par ailleurs, en cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours ouvrables, France Médiation se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et/ou à venir

#### **ARTICLE 7 - Prise en charge par des organismes tiers**

Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCO...), il appartient au client :

- de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande et du paiement par l'organisme qu'il a désigné.
- d'indiquer explicitement sur le bulletin d'inscription et sur le contrat la convention de formation quel sera l'organisme à facturer, en indiquant précisément sa raison sociale, son adresse et, le cas échéant, son adresse de facturation si celle-ci diffère de son adresse postale. Si le dossier de prise en charge de l'organisme tiers ne parvient pas à France Médiation avant

le premier jour de la formation, les frais de formation seront intégralement facturés au client. En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, le reliquat sera facturé au client.

Dans le cas où l'organisme n'accepte pas de payer la charge qui aurait été la sienne suite à des absences, abandons et pour quelque raison que ce soit, le client est redevable de l'intégralité du coût de la formation et à ce titre, il sera facturé de la totalité des frais de formation.

#### **ARTICLE 8 Convocation et attestation de formation**

Une lettre de convocation indiquant le lieu exact et les horaires de la formation sera adressée au participant.

France Médiation ne peut être tenu responsable de la non-réception de celle-ci par les destinataires, notamment en cas d'absence du ou des stagiaires à la formation.

Les attestations de fin de formation établies en conformité avec les feuilles d'émargement seront adressées au client (entreprises, organismes tiers) après chaque formation, cycle ou parcours.

#### **ARTICLE 9 Supports de formation**

Les stagiaires et clients des formations dispensées par France Médiation ne doivent ni modifier, ni diffuser, ni céder à un tiers, même à titre gratuit, les supports de formation quelle qu'en soit la forme (papier, numérique...). Les supports de formation restent la propriété exclusive de France Médiation ou du formateur sous-traitant.

En outre, les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive de France Médiation. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces droits pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

Les parties s'engagent réciproquement à garder confidentiels les documents et informations les concernant, quelle que soit leur nature, qu'ils soient économiques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir eu accès au cours de l'exécution de la prestation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

#### **ARTICLE 10 : Interruption ou annulation de l'action de formation**

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement d'une session de formation, France Médiation se réserve le droit d'ajourner la formation au plus tard 5 jours avant la date prévue. Dans ce cas, comme en cas d'inexécution du fait de France Médiation pour quelque cause que ce soit, aucune somme ne sera due à France Médiation au stagiaire ou à l'acheteur de l'action de formation. La session de formation concernée pourra être suivie par le stagiaire à l'occasion d'une autre session. A défaut, il sera remboursé au stagiaire les éventuelles sommes indument perçues par France Médiation.

Avant le début de l'action de formation, en cas d'annulation tardive à l'initiative du stagiaire, France Médiation percevra une indemnité correspondant à 50% du prix de la formation si l'annulation intervient dans un délai de sept jours calendaires avant la date de démarrage de l'action de formation. En cas d'abandon d'un stagiaire en cours de formation, celle-ci sera facturée dans sa totalité.

Seules les absences pour cas de force majeure (maladie ou accident du travail, démission) ne donneront pas lieu à facturation. Dans le cas d'une absence relevant d'un cas de force majeure, un justificatif devra être fourni dans un délai de sept jours calendaires suivant le jour de la formation. Sans justificatif produit, les règles de dédommagement indiquées ci-dessus seront appliquées.

#### **ARTICLE 11 Protection des données**

Dans le cadre de la prestation confiée par le client, France Médiation et son client s'engagent à collecter et à traiter toute donnée personnelle en conformité avec toute réglementation en vigueur applicable au traitement de ces données, et notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement européen sur la protection des données personnelles. Les informations collectées sont utilisées pour organiser et gérer les formations. Elles sont reportées dans le logiciel utilisé par France Médiation pour organiser les formations et reprise dans les tableaux de reporting par les commanditaires publics,



le cas échéant, lesquels sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que pour l'opération pour laquelle ils doivent intervenir. Les informations envoyées sont nominatives.

Les données personnelles traitées sont les suivantes :

- Nom, prénom
- Fonction
- Niveau scolaire
- Adresse E-Mail
- Type de contrat de travail.

Les catégories de personnes concernées sont l'ensemble des personnes bénéficiant d'une formation.

Le client et l'association s'engagent à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment de les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès non autorisés.

France Médiation s'engage à communiquer aux clients la survenance de toute faille de sécurité ayant des conséquences directes ou indirectes sur le traitement, ainsi que toute plainte qui lui serait adressée par tout individu concerné par le traitement réalisé au titre du Contrat. Cette communication devra être effectuée dans les plus brefs délais et au maximum quarante-huit heures après la découverte de la faille de sécurité ou suivant réception d'une plainte. Le client se chargera de la notification éventuelle à l'autorité de contrôle et à la personne concernée.

Pour l'exécution du service objet du présent contrat, les moyens suivants sont mis en place par le FRANCE MEDIATION :

- Sécurisation des accès aux ordinateurs et aux boîtes mails.
- Sécurisation par mot de passe des fichiers informatiques transmis par E-mail aux tiers, contenant des informations personnelles.
- Personnalisation des codes d'accès au logiciel de gestion des formations.
- Stockage des fichiers contenant des informations personnelles dans un coffre-fort numérique dédiés, avec un accès réservé aux seules responsables du service formation de FRANCE MEDIATION.
- Conservation et archivage des documents papiers dans un local fermé.

Il appartient à FRANCE MEDIATION de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données sur les formulaires d'inscriptions.

Le client devra également répondre aux demandes d'exercice des droits exercés par la personne concernée.

L'association fera appel à des sous-traitants pour réaliser certaines opérations de formations. Le sous-traitant s'est engagé à respecter les obligations mises à sa charge par la réglementation en matière de protection des données personnelles.

Les données sont susceptibles d'être conservées pour une durée de 10 ans.

### **ARTICLE 13 Contestations et attribution de compétence**

Le présent contrat commercial est régi par le droit français. Les parties déclarent expressément se remettre à la médiation de l'Association ANM afin de résoudre amiablement tout différend survenu entre eux. En cas de refus de l'Association ANM ou d'impossibilité par celle-ci de mener la médiation, les parties s'accorderont pour désigner une autre association. En cas de désaccord des parties, le Président du Tribunal de Grande Instance de Paris sera compétent pour désigner un médiateur chargé de mener la médiation sus indiquée. En cas d'échec de la médiation constaté par un procès-verbal de carence dressé par le médiateur après au moins une séance à laquelle les parties se seront présentées volontairement, les parties pourront recourir à l'arbitrage. Chaque partie désignera un arbitre, lesquels désigneront un tiers arbitre. En l'absence d'accord, le Président du tribunal de Grande Instance de Paris pourra désigner un tiers arbitre. En cas de nullité de l'arbitrage, les litiges seront jugés conformément à la loi et soumises à la juridiction des tribunaux compétents dans les conditions du droit commun, avec attribution de compétence expresse au Tribunal de Commerce de Paris saisi au fond exclusivement. Les frais de la médiation et de l'arbitrage seront à la charge de l'acheteur. Toute juridiction saisie devra impérativement décliner sa compétence tant que la médiation puis l'arbitrage n'auront pas été mises en œuvre par les parties. Par dérogation à la présente clause, toutes difficultés concernant le règlement de la facturation est au choix de France Médiation exclusivement soumis à la juridiction compétente y compris en référé ou à la clause de médiation ou d'arbitrage.