



PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation
enregistré sous le numéro : 54170115017
[Organisme datadocké](#)

PRÉVENIR ET GÉRER LES TENSIONS ET CONFLITS DANS LA RELATION CLIENT ET EN ÉQUIPE

Apprendre à faire face aux comportements sous tension, à prévenir et à résoudre les conflits en communiquant de façon efficace, bienveillante et assertive.

PUBLIC

- ▶ **Managers et cadres en charge de la relation client - 6 à 8 personnes/groupe**
- ▶ Accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap : pour en savoir plus, voir page 4.

PRÉ-REQUIS

- Réponses aux questionnaires préalables pour identifier les besoins des apprenants
- Visionnage du site dédié à la formation et des vidéos pédagogiques.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation a pour objectifs de :

- **Renforcer la relation client par une communication efficace**
 - Pratiquer les techniques d'écoute centrée sur la personne et ses besoins
 - Amener le client à exprimer clairement ce qu'il attend de moi et de la structure
 - Vérifier la satisfaction et l'accord de mon interlocuteur
- **Prévenir et résoudre les conflits en devenant un manager-facilitateur**
 - Les messages générateurs de tensions
 - Les différents comportements possibles face à un conflit
 - Expérimenter la fonction de manager-facilitateur dans une équipe.

COMPÉTENCES VISÉES EN FIN DE FORMATION

A l'issue de la session, vous serez capables de :

- ▶ Faire baisser la température émotionnelle des clients insatisfaits
- ▶ Connaître les points forts de votre communication et vos axes d'amélioration
- ▶ Dire sans subir et sans créer de tension par l'utilisation du DESC
- ▶ Vous positionner en tant que manager-facilitateur au travail.

DURÉE :

- ▶ 3 jours soit 21 heures
- ▶ en présentiel.

DATES : à définir

- ▶ Session 1 : à définir
- ▶ Session 2 : à définir
- ▶ Session 3 : à définir

INTERVENANTES :

Myriam BACQUÉ, Médiatrice et formatrice en médiation, Directrice adjointe du Diplôme d'Université en médiation et règlement des conflits de l'Université de La Rochelle, Consultante internationale en médiation auprès de l'ITC (ONU-OMC), membre de l'ANM et du collectif Médiation 21, associée gérante de la MAISON DE LA COMMUNICATION, centre de médiation et organisme de formation datadocké.



Pour les jeux de rôles, co-animation :

Nathalie GARRIGUES, médiatrice diplômée du Diplôme Universitaire en Médiation et Règlement des Conflits de l'Université de La Rochelle, associée gérante de la Maison de la Communication en charge du développement.



PROGRAMME DÉTAILLÉ :

JOUR 1

- Accueil des apprenants et exercice d'inclusion
- Présentation du déroulé de la formation, de la pédagogie et du contrat d'organisation
- Exercice de présentation croisée
- 1ère compétence clé : découvrir que « tout est communication ! »
 - Les fondamentaux de la communication
 - La communication non-verbale
 - La carte du monde
 - Les généralisations, distorsions et sélections
 - Les messages codés.
- 2ème compétence clé : utiliser l'écoute active et le DESC
 - L'empathie
 - Le questionnement
 - La reformulation
 - Les messages « je » et les messages « tu »
 - La dynamique des signes de reconnaissance
 - Le DESC en pratique (mises en situation)
 - Test sur ses drivers (analyse transactionnelle)
 - Bilan du jour 1.

JOUR 2

- Exercice d'inclusion
- 3ème compétence clé : connaître les besoins universels
 - La pyramide de Maslow, les besoins relationnels, exercice sur les besoins
 - Savoir repérer et exprimer ses sentiments et besoins
 - Test sur l'assertivité et jeux de rôles
 - Les risques en communication selon Thomas GORDON : les messages inefficaces
 - Test sur les types d'écoute (Porter).

- **4ème compétence clé : communiquer efficacement**

- Exercices filmés sur deux situations de communication : « le client a un problème » ou « j'ai un problème avec le client »
- Débriefing avec axes d'amélioration
- Bilan du jour 2.

JOUR 3

- **5ème compétence clé : décrypter la mécanique du conflit**

- La typologie des conflits
- La personnification du conflit
- Nos réactions ou attitudes face aux conflits (test)
- Le triangle dramatique de KARPMAN : comment l'éviter et apprendre à en sortir ?
- Les jeux psychologiques
- Test egogramme et présentation des états du moi (analyse transactionnelle).

- **6ème compétence clé : s'approprier la posture du manager- facilitateur**

- Focus sur la facilitation par la résolution de problèmes
- Les qualités du manager-facilitateur : le gestionnaire de conflits
- Les 5 étapes fondamentales vers l'accord
- Jeux de rôles filmés en situation de tiers facilitateur sur des situations de tension ou conflit en équipe
- Bilan de la formation.

PÉDAGOGIE ET EVALUATION

Méthode

- Le parcours de formation est dispensé, à la fois, sous la forme d'exposés théoriques et d'exercices pratiques (50% du temps) par des jeux de rôles et des tests, en lien avec la réalité de l'activité des managers de la structure, dans la relation client et en équipe.
- L'ensemble se déroule dans une dynamique de groupe, valorisant par conséquent l'expression de la diversité des expériences de communication de chacun.

Evaluation

- Evaluation à chaud : bilan écrit dans la dernière heure de formation
- Evaluation à froid : questionnaire par mail un mois après la formation
- Attestation de formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

La MAISON DE LA COMMUNICATION, Centre de formation et de Médiation, facilite, depuis 15 ans, la qualité des relations humaines dans les entreprises et les organisations.

Qu'il s'agisse de prévention ou de règlement de conflits au sein des équipes, de déficit de collaboration, de manque de motivation, nous intervenons, avec diligence et efficacité, pour analyser les situations et proposer des solutions sur mesure à tous nos clients, quels que soient leurs besoins.

Les personnes en situation de handicap peuvent avoir besoin d'être accompagnées de manière spécifique ou de bénéficier d'une aide adaptée.

Afin de nous assurer que les moyens mis en oeuvre pour nos interventions peuvent être adaptés aux besoins spécifiques liés à la situation de handicap, nous sommes à la disposition de chacun par téléphone au 05 17 81 04 18 ou par mail info@maisondelacomunication.fr

CONTACTS

✓ Référent pédagogique

Myriam BACQUÉ

m.bacque@maisondelacomunication.fr

✓ Référente administratif

Anne-Lise PHILIPPE

al.philippe@maisondelacomunication.fr

✓ Référente handicap - accessibilité

Nathalie GARRIGUES

n.garrigues@maisondelacomunication.fr

Téléphone : 05 17 81 04 18



INSCRIPTIONS À ENVOYER À :

al.philippe@maisondelacomunication.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 3 rue Alfred Kastler 17000 LA ROCHELLE. Le Centre de Formation MDC met en place et dispense des prestations de formation intra et inter-entreprises en présentiel et distanciel.

Les présentes CGV ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles le Centre de Formation MDC s'engage à vendre une prestation de formation dans le cadre de la formation continue. Toute commande de formation auprès du Centre de Formation 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 du Centre de Formation MDC
- Stagiaire : la personne physique qui bénéficie de la formation
- Contrat : Convention de formation professionnelle conclue entre le Centre de Formation 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 le Centre de Formation 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 précisent 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, le Centre de Formation 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 au Centre de Formation 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, le centre de Formation 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, le Centre de Formation 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 le Centre de Formation MDC n'a pas reçu la confirmation de la prise en charge de l'Opérateur de Compétences au 1er 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 du Centre de Formation MDC :

Le Centre de Formation MDC, et par conséquent ses intervenants, s'engagent à fournir chaque formation avec diligence et soin raisonnables. S'agissant d'une prestation intellectuelle, le Centre de Formation 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 au centre de Formation 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 du Centre de Formation MDC.

Le client reconnaît avoir pris connaissance du règlement intérieur du Centre de Formation 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 du Centre de Formation MDC :

Le Centre de Formation MDC se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session de formation si les conditions de réalisation ne sont pas réunies.

Le Centre de Formation 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, le Centre de Formation 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 du Centre de Formation MDC :

En cas d'annulation d'une formation à notre initiative, 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, nous nous réservons 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 feraient 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, seules les heures de présence à la formation seront facturées au titre de la formation continue. Nous nous réservons cependant 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.

En tout état de cause, en cas d'absence ou d'abandon du fait du client, les heures de formation non suivies ne pourront être imputées sur la participation à la formation professionnelle continue, ni faire l'objet d'une indemnisation par l'Opérateur de Compétences agréé [OPCO]

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 demandé 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 au Centre de Formation 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

Des données à caractère personnel sont collectées. Les données à caractère personnel sont recueillies par le Centre de Formation MDC afin de pouvoir répondre à la demande du client et du stagiaire et assurer la gestion des sessions de formation. Leurs adresses courriel peuvent être utilisées à des fins de communication ou de diffusion d'informations concernant les prestations du Centre de Formation 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](http://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 au Centre de Formation MDC ou par courriel à l'adresse : info@maisondelacommunication.fr

Article 8- Propriété intellectuelle

Le Centre de Formation 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 au Centre de Formation MDC. Toute utilisation, représentation, reproduction intégrale ou partielle, traduction, transformation et, plus généralement, toute exploitation non expressément autorisée par le Centre de Formation 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

Le Centre de Formation 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 relatif à l'interprétation, l'exécution 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.

Le Centre de Formation 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.