



# Appréhender les relations avec les personnes accueillies

## La prévention et la gestion des conflits

fapil

Fédération des Associations et des Acteurs pour la Promotion et l'insertion par le Logement

2 jours de formation (14 h)

380 € (adhérents)  
550 € (non-adhérents)

Paris

Jeudi 17 et vendredi 18 septembre  
de 9 h 30 à 17 h 30

### Public concerné

Directions, travailleurs sociaux, gestionnaires, etc.  
Équipes en lien direct avec les personnes accueillies

### Pré-requis

Aucun

### Intervenant(s)

Jean-Marc Rigolet : spécialiste en gestion des conflits (CNFCE)

### Approche pédagogique

Apports théoriques et pratiques  
Échanges interactifs, réflexions de groupe, mises en situation

Apports de documentation

### Modalité d'évaluation des connaissances

Vérification des acquis tout au long de la formation

Cas pratiques.

### Accessibilité

Nous vous invitons à vous rapprocher de la Fapil afin d'étudier les modalités d'adaptation de la formation



Possibilité de réaliser cette formation à distance selon les conditions sanitaires !

### Objectifs

- Identifier les éléments d'un conflit pour mieux les comprendre
- Mettre en place une stratégie de résolution de conflit
- Adapter son comportement dans les situations conflictuelles
- Apprendre à gérer les agressions physiques et verbales
- Gérer les émotions et son stress

### Programme

- Comprendre le conflit
  - › l'approche systématique de la communication
  - › la notion de conflit
- Traiter les demandes délicates en face à face
  - › les différentes phases du conflit oral
  - › développer son attitude d'écoute
  - › poser les bonnes questions et reformuler les attentes
  - › construire une réponse malgré les impératifs dictés par son interlocuteur
- Les stratégies de gestion des conflits : évitements, désamorçage, affrontement
- Tensions et conflits : comment désamorcer les comportements agressifs
  - › prendre du recul, gérer son stress, améliorer ses réflexes
  - › l'assertivité et la dynamique de confrontation
  - › a prise de parole : voix, regard, gestuelle
  - › utiliser des personnes ressources en cas de besoin
  - › gérer les insultes
- Les attitudes à adopter dans les cas extrêmes : gestion des agressions physiques, premiers pas en self-défense
- Construire sa boîte à outils et ses plans d'action





# Fiche d'inscription individuelle



À RETOURNER AVANT LE **MARDI 1<sup>ER</sup> SEPTEMBRE 2020** À :

[formations@fapil.fr](mailto:formations@fapil.fr)

TÉL. : 01 48 05 05 75

**Nom de l'organisme :** .....

Adresse : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

Téléphone : .....

Adresse de facturation (si différente) : .....

SIRET / SIREN : .....

**Nom et prénom du stagiaire :** .....

Fonction : .....

Email : ..... Téléphone : .....

Adresse (si différente) : .....

Option végétarienne pour le plateau repas : Oui / Non / Autres précisions : .....

**Contact administratif (si différent) :** .....

Fonction : .....

Email : ..... Téléphone : .....

Accord de l'organisme (tampon et signature) :  
*Veillez préciser le nom et la qualité du signataire.*

R2

## La prévention et la gestion des conflits

Jeu

Lieu du stage

Résidence Internationale de Paris  
75020 Paris

# Informations pratiques



## Pré-inscription

La pré-inscription vous permet d'être prioritaire au moment de l'inscription définitive. Sauf exception, le nombre de stagiaires par formation est limité à 13 personnes maximum (sauf journées d'échange) afin de favoriser les échanges avec les formateurs.

## Inscription

La plaquette d'inscription définitive vous sera envoyée deux mois avant la date de la formation. Elle comportera la date, le lieu et le coût de la formation ainsi qu'une description synthétique des objectifs et du contenu. Un programme plus détaillé et des documents supports pourront vous être communiqués par la suite.

La date limite d'inscription est fixée deux semaines avant le début de la formation, toute inscription ultérieure ne sera pas prise en compte. Afin de participer à une formation, veuillez adresser la fiche de pré-inscription au service Formations : **01 48 05 05 75**, [formations@fapil.fr](mailto:formations@fapil.fr)  
Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter la Fapil afin d'adapter la formation à leurs éventuels besoins.

## Confirmation et paiement

Dès réception de la fiche d'inscription, une convention de formation professionnelle, la facture et le programme vous sont envoyés.

La Fapil fournit les documents relatifs à la formation professionnelle, à charge pour les stagiaires de les transmettre à leur organisme collecteur.

Vous devez retourner à la Fapil votre confirmation d'inscription et les frais de la formation doivent être acquittés en totalité dès réception de la facture :

- par chèque, à l'ordre de la Fapil ;
- par virement ;
- par paiement direct de l'OPCO.

Une attestation de stage est délivrée à l'issue de la formation ainsi que la copie de la feuille d'émargement certifiée conforme.

## Remplacement et annulation

En cas d'impossibilité d'assister à la formation, un stagiaire inscrit peut se faire remplacer par une personne de la même structure, pourvu qu'elle remplisse les conditions requises. Il suffit de prévenir la Fapil de ce désistement.

Le coût total de la formation sera dû en cas d'annulation de votre part moins de trois semaines avant le stage. Si le nombre minimum de stagiaires n'est pas atteint (en général 12), la Fapil vous en informe 4 semaines avant le stage et rembourse les frais éventuellement déjà versés.

## En amont de la formation

Chaque stagiaire se verra remettre au-moins 15 jours avant la formation une convocation précisant la date, le lieu et les horaires de la formation. Le programme détaillé de la formation, les moyens pédagogiques et le règlement intérieur sont systématiquement envoyés en même temps que la convocation.

## Le jour de la formation

Le règlement intérieur est affiché dans la salle de formation. Les stagiaires se voient remettre le programme détaillé, les moyens pédagogiques et le catalogue de formation avant le début de la formation. Une feuille de présence est signée par le stagiaire et le formateur par demi-journée de formation. Un temps de présentation du formateur mentionnant ses qualifications et son emploi est obligatoire avant le début de la formation. Les stagiaires sont également encouragés à se présenter. La compréhension du sujet par le stagiaire est validée par le formateur à chaque étape du programme, par des alternances de contenus théoriques et de cas pratiques. Un QCM peut également être proposé.

À la fin de la formation, une fiche d'évaluation sera remplie par le stagiaire afin qu'il puisse évaluer la formation

## À l'issue de la formation

Une attestation de stage est délivrée à l'issue de la formation ainsi que la copie de la feuille d'émargement certifiée conforme. Un questionnaire lui sera adressé 3 mois après la formation afin d'évaluer la mise en pratique des acquis et transmettre ses commentaires à la Fapil.

## Protection des données personnelles

Les informations à caractère personnel communiquées par l'organisme à la Fapil sont utiles pour la mise en place de nos services de formation ainsi que pour la constitution d'un fichier pour l'envoi des programmes de formation. Elles sont conservées le temps strictement nécessaire à l'accomplissement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées. Le cas-échéant, les données pourront également être transmises au sous-traitant, dans le strict objectif de mettre en œuvre la formation. Conformément au Règlement européen sur la protection des données personnelles UE 2016/679 (RGPD), le stagiaire peut exercer son droit d'accès aux données le concernant, de rectification, d'effacement, demander une limitation du traitement, s'y opposer ou en demander la portabilité en contactant : [contact@fapil.fr](mailto:contact@fapil.fr) (en mettant RGPD en objet de l'email). Il a également le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.



# Règlement intérieur

## applicable aux stagiaires



Articles I6352-3 & I6352-4 & R6352-1 à 6352-15 du Code du travail

### Article 1 : objet et champ d'application du règlement

Le présent règlement s'applique à toutes les personnes participant à une action de formation confiée à la FAPIL par leur employeur.

Le règlement définit les règles d'hygiène et de sécurité, les règles générales et permanentes relatives à la discipline ainsi que la nature et l'échelle des sanctions pouvant être prises vis-à-vis des stagiaires qui y contreviennent et les garanties procédurales applicables lorsqu'une sanction est envisagée.

Toute personne doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l'action de formation.

### Article 2 : règles d'hygiènes et de sécurité

Les règles relatives à l'hygiène, la sécurité, les consignes d'incendie, les interdictions relatives à l'introduction de boissons alcoolisées, drogues et autres produits illicites sont celles en vigueur dans l'établissement où se déroule la formation. Il en est de même des règles relatives à l'interdiction de fumer.

### Article 3 : assiduité du stagiaire en formation

#### Article 3-1 : Horaires de formation

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner des sanctions.

Sauf circonstances exceptionnelles, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage.

#### Article 3-2 : Absences, retards ou départs anticipés

En cas d'absence, de retard ou de départ avant l'horaire prévu, les stagiaires doivent avertir l'organisme de formation et s'en justifier. L'organisme de formation informe immédiatement l'employeur de cet événement.

Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.

#### Article 3-3 : Formalisme attaché au suivi de la formation

Le stagiaire est tenu de renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action. Il lui sera demandé également d'évaluer la formation.

### Article 4 : tenue

Le stagiaire est invité à se présenter à l'organisme en tenue vestimentaire correcte.

### Article 5 : comportement

Il est demandé à tout stagiaire d'avoir un comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir-vivre, de savoir-être en collectivité et le bon déroulement des formations.

### Article 6 : sanctions

Tout agissement considéré comme fautif par la direction de l'organisme de formation pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après par ordre croissant d'importance :

- avertissement écrit par le Directeur de l'organisme de formation ;
- blâme ;
- exclusion définitive de la formation.

Sébastien CUNY, Délégué général

