

# Prévenir et gérer les situations conflictuelles



**Jeudi 2 octobre** de 9h30 à 17h30  
**et vendredi 3 octobre** de 9h à 17h

Paris

## Objectifs pédagogiques

- Comprendre les fonctions et les mécanismes du conflit et de l'agressivité pour les identifier, les gérer et les prévenir
- Développer des compétences en communication et en médiation
- Apprendre à désamorcer des situations tendues de manière proactive
- Gérer l'agressivité et la violence ainsi que ses émotions et son stress
- Analyser les situations des troubles de voisinage pour définir les actions à mener



## Programme

- **Comprendre les Conflits, l'agressivité et la violence :**
  - › les sources : impayés de loyer, nuisances sonores, insalubrité, incivilités, relations de voisinage tendues, etc.
  - › analyse des parties prenantes : locataires, gestionnaires, voisins, services de médiation ...
  - › Comprendre ses propres réactions face aux conflits et à l'agressivité
- **Comment communiquer efficacement :**
  - › techniques d'écoute active : reformulation, validation des émotions ...
  - › techniques de désescalade verbale : ton de la voix, choix des mots, gestion des émotions
  - › la communication non-violente
  - › savoir poser des limites
- **Développer une posture de médiateur :**
  - › rôle du médiateur : neutralité, impartialité, confidentialité
  - › techniques pour faciliter le dialogue entre deux parties en conflit
- **Gestion des émotions et gestion du stress :**
  - › gestion personnelle du stress : techniques de respiration, relaxation et gestion émotionnelle
  - › compréhension des émotions des autres : comment identifier et gérer la colère, la frustration et l'anxiété chez l'accompagnant/locataire.
- **Savoir se protéger dans les situations de violence :**
  - › techniques simples d'autodéfense
- **Prévention des troubles de voisinage :**
  - › mettre en place une procédure : phase amiable pour convenir de solutions pérennes entre les acteurs en cause
- **Médiation et résolution des conflits complexes :**
  - › stratégies avancées pour résoudre des conflits récurrents ou complexes
- **L'aspect législatif de la violence :**
  - › les implications juridiques de l'agression verbale et de la violence physique
  - › comment déposer une main courante, une plainte

<b>Durée</b>	2 jours de formation (14h)
<b>Tarifs</b>	420€ adhérents 610€ non-adhérents
<b>Public concerné</b>	Tout intervenant dans l'accompagnement des personnes, gestionnaires locatifs
<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>Pré-requis matériel</b>	Aucun
<b>Intervenant</b>	Formateur Gestion des Incivilités, Conflits, Agressivité, Violence dans le Secteur Médico-Social, Educatif, Sanitaire, Social

### Approche pédagogique

Mise en pratique avec des études de cas  
Echanges d'expérience  
Entraînement individuel  
Analyse des pratiques  
Apports théoriques avec l'utilisation de supports variés (diaporama, brainstorming, co-construction, vidéo...)

### Modalités d'évaluation des connaissances

Questionnaire en amont et en aval de la session  
Observation des comportements  
Analyse des prestations réalisées  
Quizz

### Accessibilité handicap

Nous vous invitons à vous rapprocher de la Fapil afin d'étudier les modalités d'adaptation de la formation : formations@fapil.fr ou 0148050575

**Inscription** sur [www.fapil.fr/nos-formations](http://www.fapil.fr/nos-formations)

# Informations pratiques

## 1. Pré-inscription

La pré-inscription permet d'être prioritaire au moment de l'inscription définitive. Elle s'effectue en contactant directement la Fapil à [formations@fapil.fr](mailto:formations@fapil.fr) ou par téléphone, au 01 48 05 05 75. Pour les formations « sur demande » (intra), il convient de contacter directement le service Formations pour étudier le projet et réaliser un devis : 01 48 05 05 75, [formations@fapil.fr](mailto:formations@fapil.fr) Les formations en intra sont destinées aussi bien aux adhérents de la Fapil qu'aux non-adhérents.

## 2. Inscription

Les plaquettes d'inscription définitives sont disponibles deux mois avant la date de la formation. Elles comportent la date, le lieu et le coût de la formation ainsi qu'une description synthétique des objectifs, du contenu et des modalités pédagogiques. Un programme plus détaillé et des documents supports pourront être communiqués aux stagiaires par la suite. La date limite d'inscription est fixée deux semaines avant le début de la formation. Afin de participer à une formation, il convient de réaliser l'inscription en ligne, à partir du lien présent sur le site internet de la Fapil ou transmis par la Fapil aux adhérents. La personne procédant à l'inscription reçoit automatiquement un accusé de réception récapitulatif de la demande, de la part du site internet. Celui-ci ne vaut pas confirmation de l'inscription, qui sera faite par la Fapil. La confirmation sera adressée par mail de la Fapil aux contacts administratifs et au stagiaire. Il est recommandé de contacter la Fapil en amont de la saisine en ligne de l'inscription si l'organisme souhaite inscrire plus de 3 personnes, et ce afin de vérifier la faisabilité de l'inscription de plusieurs personnes. Lors de l'inscription, les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter la Fapil afin d'adapter la formation à leurs éventuels besoins.

## 3. Confirmation et paiement

Après confirmation, une convention de formation professionnelle qui annexe le programme et la facture sont envoyés par la Fapil au contact administratif. La Fapil fournit les documents relatifs à la formation professionnelle, à charge pour les organismes de les transmettre à leur

organisme collecteur. La convention de formation doit être retournée signée à la Fapil. 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 : il convient d'informer la Fapil lorsque cette option est retenue. L'organisme reste responsable de transmettre les informations et documents nécessaires à son OPCO.

## 4. 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 (public concerné et prérequis notamment). Il convient de prévenir la Fapil de ce désistement. Le coût total de la formation sera dû en cas d'annulation de votre part moins de deux semaines avant le stage. Si le nombre minimum de stagiaires n'est pas atteint, la Fapil vous en informe à l'issue du délai maximum d'inscription et rembourse les frais éventuellement déjà versés.

## 5. 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 ; doublée d'une information par mail précisant le programme détaillé de la formation, les moyens pédagogiques et le règlement intérieur.

## 6. Le jour de la formation

Le règlement intérieur est affiché dans la salle de formation lorsque celle-ci a lieu en présentiel, à la Fapil. Pour les formations organisées en intra, dans les locaux de l'organisme client, celui-ci devra s'assurer de la conformité des lieux aux règles de sécurité et sanitaires en vigueur. Une feuille de présence est signée par le stagiaire et le formateur par demi-journée de formation. Lorsque la formation a lieu à distance, l'assiduité sera constatée par un émargement numérique ou un système d'horodatage des connexions, ainsi que par les travaux d'évaluation de fin 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. Les stagiaires se voient rappeler le programme détaillé et les moyens pédagogiques. 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 de la formation sera remplie par le stagiaire. Elle permet à la Fapil de faire évoluer ses futures formations.

## 7. À l'issue de la formation

Une attestation de présence et une attestation de fin de formation sont délivrées à l'issue de la formation. Un questionnaire pourra être adressé au stagiaire 3 mois après la formation afin d'évaluer la mise en pratique des acquis et transmettre ses commentaires à la Fapil. 8. 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. 9. Gestion des réclamations Si vous souhaitez faire part de réclamations vis-à-vis d'une formation de la Fapil, nous vous invitons à écrire au mail suivant : [formations@fapil.fr](mailto:formations@fapil.fr) La Fapil s'engage à vous faire un premier retour dans les 3 jours ouvrés suivant votre email (hormis périodes de fermeture de la Fapil).

# Règlement intérieur applicable aux stagiaires

## 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'hygiène 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 nonrespect 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.

Camille RÉGIS,  
Déléguée générale