

PROGRAMME DE FORMATION

LA GESTION DE CONFLITS

PUBLIC : MANAGERS DE PROXIMITE ET CADRES

Entre les soussignées :

Client
Adresse

(Ci-après dénommée le client)

Représentée par
M/Mme Prénom NOM
Fonction :

Et

SO BE US®

Organisme de formation enregistré sous le numéro 44 54 038 12 54 auprès du Préfet de la Région Grand Est. Le numéro SIREN de l'organisme de formation est le 852 947 506 000 14. Le siège social est situé 20 Bd du 26^{ième} RI 54000 NANCY.

contact@sobeus.fr

Tel : 07 83 19 00 07

(Ci-après dénommé le cabinet conseil)

Ci-après désignées ensemble les « Parties », et individuellement la « Partie ».

I – LE PROGRAMME DE FORMATION

I.1 - OBJET DU PROGRAMME

Intitulé de l'action :

LA GESTION DE CONFLITS

DELAI D'ACCES : de 2 semaines à 3 mois selon les disponibilités des bénéficiaires

Dates de réalisation : à définir avec le client et le bénéficiaire

Le financeur prend en charge les frais afférents à cette action :

- réalisée par le (les) participant(s) sélectionné(s) et proposé(s) par *le client*,
- et mise en œuvre par le cabinet **SO BE US®**.

L'action de formation pourra être réalisée dans les locaux mis à disposition par le client ou dans nos bureaux à Nancy.

I.2 - OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les sources et les types de conflits.
- Apprendre des techniques de résolution de conflits.
- Développer des compétences en communication pour désamorcer les tensions.
- Renforcer la capacité à négocier des solutions gagnant-gagnant.

I.3 - CONTENU

Étape 1 - Introduction aux conflits (1 heure)

- Définition du conflit
- Les différentes sources de conflits (personnelles, professionnelles, culturelles)
- Les types de conflits (intrapersonnels, interpersonnels, organisationnels)

Étape 2 - Analyse des conflits (1 heure)

- Identifier les signes précurseurs d'un conflit
- Étude de cas : Analyse de conflits passés (personnels ou professionnels)

Étape 3 - Techniques de résolution de conflits (2 heures)

- Approches de résolution : évitement, confrontation, compromis, collaboration
- Techniques de désescalade
- Exercices pratiques : jeux de rôle pour appliquer les techniques

Étape 4 - Communication efficace (1 heure)

- Les principes de la communication non violente
- L'importance de l'écoute active
- Comment formuler des messages clairs et assertifs

Étape 5 - Négociation et recherche de solutions (1 heure)

- Stratégies de négociation
- Comment parvenir à des solutions gagnant-gagnant
- Exercices pratiques : simulations de négociation

Étape 6 - Plan d'action personnel (1 heure)

- Élaboration d'un plan d'action pour appliquer les compétences acquises
- Identification des situations de conflit potentielles et des stratégies à adopter

Étape 7 - Conclusion et évaluation (30 minutes)

- Récapitulatif des points clés
- Évaluation de la formation et feedback

I.4 - PUBLIC VISÉ

Cette action de formation s'adresse aux managers de proximité et cadres.

I.5 - PRÉREQUIS

Connaissances de l'outil informatique PC ou Mac et internet

I.6 - PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

La formation sera adaptée sur le plan matériel, horaire ou méthode pédagogique par le cabinet SO BE US. Nous mobiliserons l'Agefiph, si besoin, pour ajuster au mieux cette action de formation.

Dans le cas où SO BE US ne serait pas en mesure d'appréhender certaines situations de handicap, nous nous chargeons de vous orienter vers un autre organisme de formation plus adapté (contact Agefiph - Ladapt).

Les locaux choisis par le client devront prendre en considération les restrictions des personnes en situation de handicap afin de permettre la réalisation de l'action.

Dans le cas où les locaux ne seraient pas accessibles, la formation en distanciel sera proposée ou un autre lieu de formation permettant sa réalisation.

II – LES RESSOURCES

II.1 - MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ÉQUIPEMENTS TECHNIQUES

Équipement technique :

- Cette formation nécessite que le bénéficiaire ait accès à un ordinateur doté d'une connexion internet et d'une webcam uniquement si la formation se fait à distance.

Moyens pédagogiques : Méthode et nature des travaux demandés aux bénéficiaires

- Supports : vidéos, slides de cours, checklists, photo langage, exercices, formulaires (Format : PDF, JPG, Excel, Word, audio), questionnaires d'évaluation
- Supports pédagogiques et techniques : via des outils tiers, des matrices, des études de cas, des débats et discussions

Nos formateurs possèdent les diplômes et compétences nécessaires pour vous accompagner.

Champs d'expertise :

- Sens de l'analyse et de la synthèse
- Capacités d'identification des besoins des bénéficiaires
- Capacités d'adaptations développées
- Bonne connaissance du marché et de l'emploi
- Une expérience qualifiée en accompagnement et le conseil RH
- Formations qualifiantes et certifiées

II.2 - MODALITÉS PÉDAGOGIQUES ET DURÉE

Parcours de formation en présentiel ou en distanciel proposé sous forme de 7 étapes et sur 1 journée.
7 heures pour :

- Définir et comprendre ce qu'est le conflit
- Apprendre à analyser les conflits
- Acquérir des Techniques de résolution de conflits
- Apprendre à communiquer efficacement
- Comprendre et acquérir l'art de la négociation
- Mettre en œuvre la recherche de solutions
- Etablir un plan d'action personnel

II.3 - MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance entre méthodes démonstratives, interrogatives et actives (exemples, questions, reformulation, utilisation d'objets pour imaginer). Les activités seront développées autour d'exemples et de ressources fournis par l'organisme de formation pour aider le bénéficiaire à progresser pendant sa formation.

L'ensemble de la formation s'appuie sur une démarche active et participative qui permet à chaque cadre de proximité de s'approprier les contenus et de les faire siens :

- Favoriser les échanges et les savoirs
- Utiliser la construction collective bienveillante
- Individualiser les parcours de formation en tenant compte du niveau de chacun
- Mettre en valeur les compétences de chacun
- Réaliser des mises en situation (si nécessaire) et des exercices pratiques.
- Proposer des retours d'expériences du formateur
- Fournir des apports théoriques et pratiques
- Accompagner chaque manager de proximité

III – ORGANISATION

III.1 - SUIVI ET ÉVALUATION

Un suivi personnalisé est organisé de la manière suivante :

- Par visioconférence si la formation est à distance
- Par mail (coordonnées du formateur partagées au début de la formation)
- De manière synchrone en posant les questions directement au formateur à l'oral

III.2 - MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT, DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

Modalités de suivi d'accompagnement et d'assistance :

Pour échanger à l'issue de la formation avec le formateur, il suffit de lui envoyer un mail ou d'échanger en présentiel lors de la journée de formation.

Modalités d'évaluation :

- Grille d'auto-évaluation
- Grille d'évaluation des compétences
- QCM

Cette formation donne lieu à la remise d'un certificat de compétences. Ce certificat n'est pas un diplôme reconnu par l'État. L'attribution de ce certificat est conditionnée par la réussite à une épreuve d'évaluation constituée d'un QCM et par la grille d'évaluation des compétences.

Modalités de suivi administratif de la formation :

- Feuille d'émargement (relevé d'heures)
- Certificat de réalisation

III.3 - LIEU DE LA FORMATION

En présentiel : les salles de formation seront mises à disposition

- par le client. Le détail sera communiqué dans la lettre de convocation.
- Ou
- Par le cabinet SO BE US

En distanciel : EN VISIO - Une formation ouverte et à distance

Dispositif souple de formation organisé en fonction des besoins individuels.

IV. CONDITIONS FINANCIERES

En contrepartie de cette prestation de formation, le financeur s'acquittera des coûts suivants :

La base de calcul est la suivante : les actions de formation sont non assujetties à la TVA*.

FORMATION INTER ENTREPRISE

- **140 € de l'heure /bénéficiaire en formation inter entreprise**
- * [article 261-4-4-a du CGI](#)
- Action de formation GESTION DES CONFLITS, **Forfait 1 jour /1 bénéficiaire : 980,00 €**

FORMATION INTRA ENTREPRISE

- **40 € de l'heure /bénéficiaire en formation intra entreprise**
- * [article 261-4-4-a du CGI](#)

Action de formation GESTION DES CONFLITS, **Forfait 1 jour /8 bénéficiaires maxi : 2240,00 €**

Cette somme couvre l'intégralité des frais engagés par le cabinet SO BE US® pour une session de formation.

Ce montant sera pris en charge :

- Dans son intégralité par le client
- Règlement par virement après acceptation du présent document :
 - **IBAN** : FR76 4061 8804 7300 0404 5465 283
 - **BIC / SWIFT** : BOUS FRPP XXX

V. PLANNING PREVISIONNEL

Le planning prévisionnel est défini en accord avec le cabinet conseil et le financeur.

Cette session de formation aura lieu à **préciser**

Attention tout rendez-vous programmé auquel ne se présenteraient pas le(s) bénéficiaire(s), sauf à nous avertir au moins 48 heures à l'avance et cas de force majeure, sera considéré comme dû.

VI. CLAUSES DE NON REALISATION

Si l'action de formation objet du présent document est annulée par le client, celui-ci devra dédommager SO BE US® d'un montant forfaitaire suivant le barème suivant :

- 25 % de la somme totale prévue si la prestation est annulée dans un délai de -45 jours avant la date de démarrage de la prestation, objet du présent document.
- 50 % de la somme totale prévue si la prestation est annulée dans un délai de -30 jours avant la date de démarrage de la prestation, objet du présent document.
- 100 % de la somme totale prévue si la prestation est annulée dans un délai de -15 jours avant la date de démarrage de la prestation, objet du présent document.

VII. OBLIGATIONS

SO BE US® est tenu à une obligation de moyens et non à une obligation de résultats.

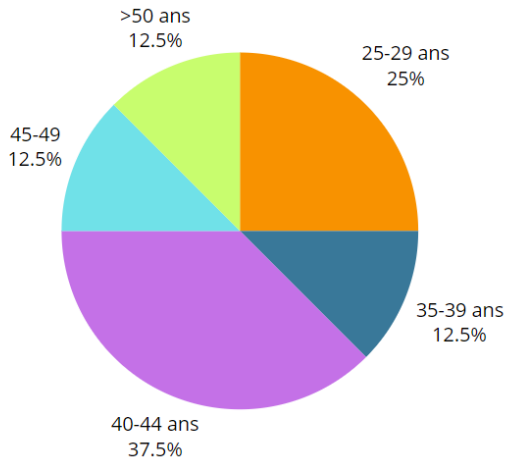
MERCI DE NOUS RETOURNER LE DOCUMENT SIGNE EN 2 EXEMPLAIRES
POUR ACCEPTATION DU PRESENT DOCUMENT

Fait à NANCY, en deux exemplaires, le **jj/mm/aaaa**

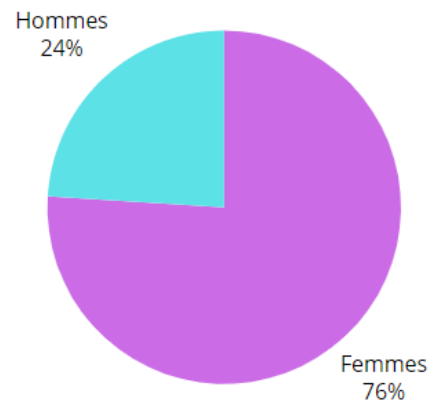
| | |
|---|---|
| <p>Le financeur <i>(Nom, prénom du signataire représentant)</i> Signature</p> | <p>Pour le cabinet conseil <i>David NOIRJEAN, directeur SO BE US®</i></p> |
|---|---|

VIII. QUELQUES INDICATEURS DES BENEFICIAIRES ET DE LEUR SATISFACTION

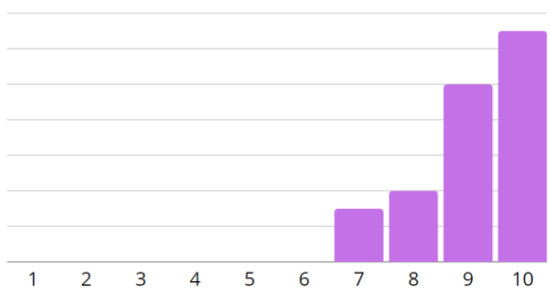
Age de nos bénéficiaires



Répartition par genre



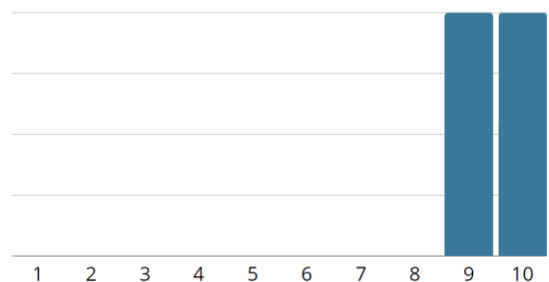
Accessibilité du lieu de la formation



De très difficile

à très facile

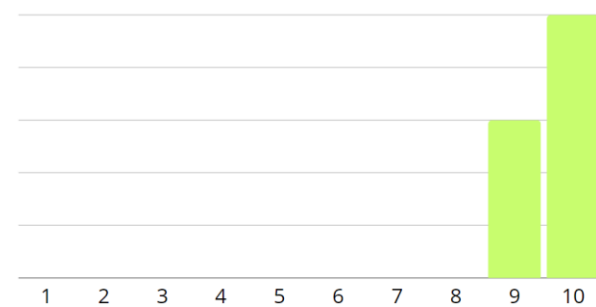
Expertise du (de la) formateur(trice)



De non maîtrise

à maîtrise parfaite

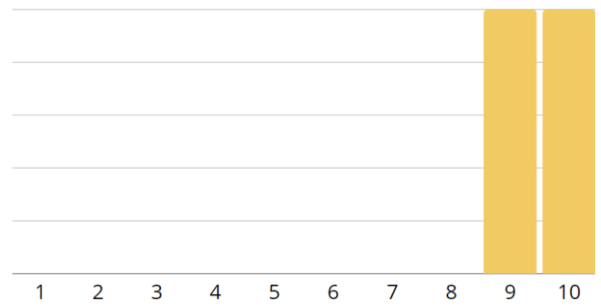
Relation établie avec le (la) formateur (trice)



De mauvaise relation

à excellente relation

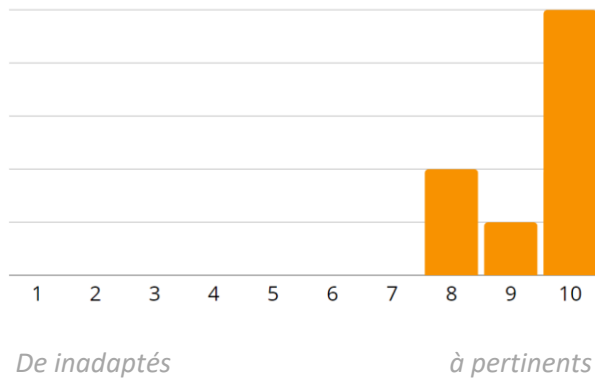
Pédagogie mise en œuvre



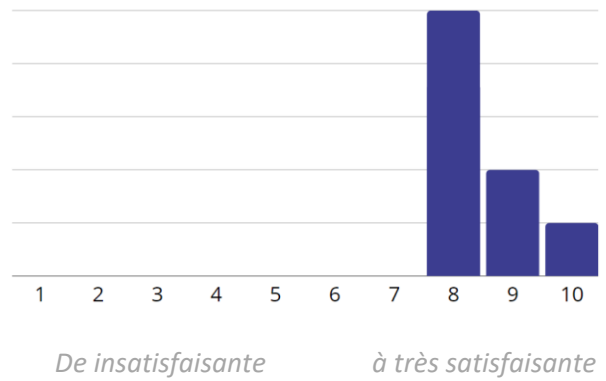
De inadaptée

à pertinente

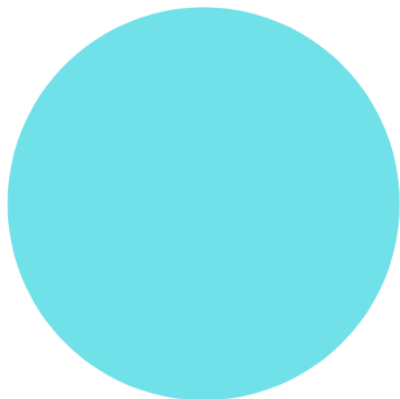
Supports pédagogiques de la formation



Gestion administrative de cette formation

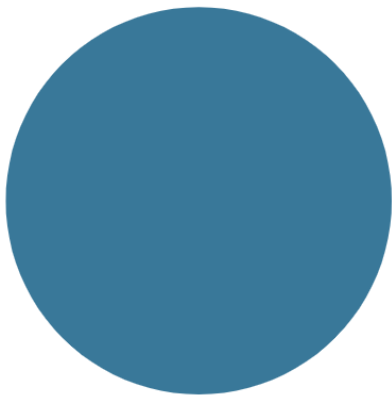


Comment avez-vous financé votre formation ?



PLAN DE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES
100%

Recommanderiez-vous cette formation à vos proches, collègues, collaborateurs, réseaux,...?



OUI
100%



So Be Us

5,0 ★★★★★ (180)

Consultants en Ressources Humaines à Nancy

Au 15/07/2025