

## Objectifs

- **Développer votre aptitude** à gérer des situations conflictuelles avec sérénité et efficacité,
- **Acquérir les méthodes et outils** de prévention des tensions et de gestion des conflits,
- **Gagner en confort et en efficacité** dans la gestion et la résolution des conflits.

## Axes d'entraînement

### 1. Les sources de conflit et la dynamique du conflit

- La crise, ses causes externes, ses signes avant-coureurs et sa transformation en conflit,
- Votre responsabilité en cas de conflit, modes d'expression visibles et cachés d'un conflit,
- Les réflexes de base en situation conflictuelle,
- La résistance au changement : une des causes du conflit,
- La vigilance et les émotions : optimiser ces deux capacités,
- Développer les comportements efficaces dans des situations de tension, de conflit, d'agressivité,
- Différencier les faits des opinions.

### 2. Mieux vous connaître pour agir en situation de conflit

- Une méthode générale de traitement des conflits,
- Gérer efficacement les résistances, transformer la confrontation en collaboration,
- Gérer votre agressivité et faire face à celle exprimée par l'autre,
- Respirer mieux pour gérer votre stress et vos émotions,
- Quand et comment prendre de la distance physique et/ou affective,
- Les mots magiques et les questions à utiliser à bon escient,
- L'importance du non verbal qui crédibilise : l'attitude, les signaux positifs,
- Attention aux idées préconçues, aux solutions logiques, toutes faites, aux modèles,
- Gérer les excès émotionnels de l'opposant.

### 3. Construire de nouvelles relations

- Anticiper un conflit : une possibilité souvent efficace,
- Oser vous affirmer, demander, vous faire reconnaître, dire non,
- Les conflits avec soi-même, sources de conflits avec les autres,
- Les fausses idées et les erreurs de comportement à propos de l'affirmation,
- Consolider l'acquis en débriefant à froid pour consolider la relation,
- Le travail personnel en trois temps : Réfléchir, Agir, Débriefing.

## Animation

- Mises en situation débriefées collectivement,
- Analyse de situations de conflits,
- Focus sur les situations concrètes de conflits individuels ou collectifs rencontrées par les participants, travail sur les réactions possibles.

2 jours - 14h  
de présentiel

1290€ HT  
Collations et déjeuner offerts

+ Renforcement distanciel  
sur demande

## Pour qui

Manager, cadre, chef de projet confronté à des conflits au sein de leur équipe.

## Mises en application terrain et résultats

- ✓ Individualisation  
8 participants maximum
- ✓ Concret  
Solutions et prises de décisions
- ✓ Entraînement et mise en œuvre  
Acquis applicables en situation de travail

## 2 profils parmi les consultants animateurs



Karine de Bettignies



Sylvie Sarda

## 1. EN AMONT

- “ 15 minutes d'échange téléphonique pour définir mes objectifs.
- “ J'ai pu mettre des mots sur des situations que je souhaite améliorer.

## 2. PRÉSENTIEL

- “ Ludique, visuel, digital, j'apprends comme je travaille.
- “ Tout pour la mise en action, le groupe me permet de trouver des solutions
- “ J'ai été surprise et je me suis surprise

## 3. A DISTANCE

- “ Un condensé vidéo de nos échanges et des points saillants de la formation pour les voir et revoir et faciliter la mise en pratique.
- “ Le consultant reste disponible pour m'aider dans la mise en pratique

## 23 Sessions Paris 2018

15-16 janvier  
8-9 février  
19-20 mars  
5-6 avril  
26-27 avril  
14-15 mai

11-12 juin  
25-26 juin  
12-13 juillet  
27-28 août  
10-11 septembre  
15-16 octobre

29-30 octobre  
12-13 novembre  
29-30 novembre  
13-14 décembre



Facile d'accès  
(métro, SNCF, RER)  
La Madeleine  
Gare Saint-Lazare  
Auber

4, rue de Castellane - 75008 Paris

Tél. 01 70 38 21 10

Réserver votre session en ligne :

▶ <https://www.devop.pro/formation/prevenir-gerer-conflits-quotidien-managers.html>

# Formulaire d'inscription

Pour toute question, sessions en intra ou sur-mesure, [contactez-nous au +33 \(0\)1 70 38 21 10](tel:+330170382110).

Numéro d'organisme de formation : 11 75 44096 75.

[A retourner par e-mail : contact@devOp.pro](mailto:contact@devOp.pro)

## Formation :

Intitulé : \_\_\_\_\_  
Date : du \_\_\_\_ - \_\_\_\_ -20 \_\_\_\_ au \_\_\_\_ - \_\_\_\_ -20 \_\_\_\_  
Prix € HT : \_\_\_\_\_ + TVA (taux en vigueur)      Nombre d'heures : \_\_\_\_\_  
Prix € TTC : \_\_\_\_\_ (Incluant forfait déjeuner)

## Participant :

M.  Mme    Prénom : \_\_\_\_\_      Nom : \_\_\_\_\_  
Société : \_\_\_\_\_      Fonction : \_\_\_\_\_  
Adresse postale : \_\_\_\_\_      Téléphone : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_      Mobile : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_      E-mail : \_\_\_\_\_

## Responsable des formations :

M.  Mme    Prénom : \_\_\_\_\_      Nom : \_\_\_\_\_  
Fonction : \_\_\_\_\_      Téléphone : \_\_\_\_\_  
Raison sociale : \_\_\_\_\_      E-mail : \_\_\_\_\_  
Adresse postale : \_\_\_\_\_      Effectif : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_      Code APE : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_      Numéro SIRET : \_\_\_\_\_  
Numéro identifiant TVA intracommunautaire : \_\_\_\_\_

## Convention de formation :

Nom du signataire : \_\_\_\_\_      Mail : \_\_\_\_\_  
Fonction : \_\_\_\_\_

## Facturation :

Etablissement à facturer, si différent : \_\_\_\_\_  
 Le règlement sera effectué par un OPCA : \_\_\_\_\_  
Nom de l'OPCA : \_\_\_\_\_      Adresse postale : \_\_\_\_\_  
Nom du contact dédié : \_\_\_\_\_  
Téléphone contact dédié : \_\_\_\_\_  
E-mail : \_\_\_\_\_

## Règlement :

par virement       par chèque à l'ordre de devOp

**devOp**

4 rue de Castellane  
75008 Paris

**Tel : + 33 (0)1 70 38 21 10**

Fax : +33 (0)1 83 62 82 17

[www.devop.pro](http://www.devop.pro)

N° Formation 11 75 44096 75  
RCS Paris B 484 233 408  
TVA intra FR 09484233408  
SIRET 484 233408 00042  
APE 7022Z



**Cachet de l'entreprise, date et signature**

En signant ce document, je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales des ventes au verso.

# Conditions générales de ventes

## 1. PRÉSENTATION

La société devOp SARL (ci-après dénommée «devOp») est un organisme de formation professionnelle dont le siège social est établi au 4 rue de Castellane 75008 Paris (France). devOp conçoit et anime, d'une part, des formations en présentiel interentreprises et intraentreprises et, d'autre part, des formations dites « blended » associant à la fois le présentiel et le distanciel.

## 2. OBJET

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des offres de services de devOp relatives à des commandes passées auprès de devOp par tout client professionnel (ci-après dénommé « le Client »).

Toute acceptation d'une offre de services de devOp implique la connaissance et l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles pourront être modifiées par devOp à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client. Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de devOp, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

## 3. DISPOSITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES FORMATIONS

### 3.1. Formations interentreprises

Les dispositions du présent article 3.1. concernent les formations interentreprises disponibles au catalogue devOp et-ou sur le site [www.devOp.pro](http://www.devOp.pro) et assurées par les formateurs devOp dans les locaux devOp ou dans des locaux tiers mis à disposition par devOp.

#### 3.1.1. Conditions financières

Tous les prix des formations interentreprises sont consultables sur le catalogue devOp et-ou sur le site [www.devOp.pro](http://www.devOp.pro). Les prix sont indiqués hors taxes et sont à majorer du taux de TVA en vigueur.

#### 3.1.2. Remplacement d'un participant

devOp offre à ses Clients la possibilité de remplacer un participant empêché, par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation.

#### 3.1.3. Insuffisance du nombre de participants à une session

Dans l'hypothèse où le nombre de participants serait jugé insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, devOp se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard deux semaines antérieurement à la date prévue et ce sans indemnité. Une solution de formation individuelle pourra également être proposée.

### 3.2. Formations intraentreprises

Les dispositions du présent article 3.2. concernent des formations intraentreprises développées sur mesure et exécutées dans les locaux de devOp, dans les locaux du Client ou dans des locaux mis à disposition par le Client.

#### 3.2.1. Conditions financières

Toute formation intraentreprise fera préalablement l'objet d'une proposition commerciale et financière par devOp.

#### 3.2.2. Remplacement d'un participant

devOp offre à ses Clients la possibilité de remplacer un participant empêché, par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation.

## 4. DISPOSITIONS RELATIVES AUX OFFRES DE SERVICES

### 4.1. Modalités de passation des commandes

L'offre de services formulée par devOp est réputée acceptée dès la réception par devOp d'un bon de commande signé par tout représentant du Client dûment habilité, dans le délai d'un (1) mois à compter de l'émission dudit bon de commande par devOp, ou d'un accord sur proposition.

### 4.2. Documents contractuels

Pour chaque action de formation, une convention établie conformément aux articles L.6353-1 et L.6353-2 du Code du travail est adressée au Client en deux exemplaires dont un exemplaire est à retourner à devOp, par le Client, revêtu du cachet de l'organisme, antérieurement à la date de début de la session de formation.

Une attestation de participation est remise par devOp aux participants à l'issue de la formation. Une copie de cette attestation peut être fournie par devOp au Client sur simple demande du Client.

Une attestation de présence des participants, ou feuille d'émargement, est adressée par devOp au Client.

### 4.3. Annulation des formations interentreprises ou

### intraentreprises à l'initiative du Client

Les dates des sessions de formation interentreprise ou intraentreprise sont fixées d'un commun accord entre devOp et le Client. Dans l'hypothèse d'une annulation par le Client d'une session de formation planifiée en commun, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

report ou annulation communiqué au moins trente (30) jours ouvrés antérieurement à la date de début de la session de formation : aucune indemnité n'est due ;  
report ou annulation communiqué moins de trente (30) jours et au moins quinze (15) jours ouvrés antérieurement à la date de début de la session de formation : une indemnité de 30 % des honoraires relatifs à la session sera facturée au Client ;  
report ou annulation communiqué moins de quinze (15) jours ouvrés antérieurement à la date de début de la session de formation : une indemnité de 70 % des honoraires relatifs à la session sera facturée au Client.

### 4.4. Facturation – Règlement

#### 4.4.1. Prix

L'ensemble des prix sont exprimés en euros et hors taxes (HT). Ils seront majorés de la TVA au taux en vigueur.

Les éventuels taxes ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du Client.

Les frais de déplacement du ou des formateur(s) devOp ainsi que les frais de location de salle, de documentation et de location de matériel courant (vidéo projecteur, licences, par exemple) sont facturés en sus.

Les repas des participants ne sont pas compris dans le prix de la formation, ils sont facturés en sus.

#### 4.4.2. Paiement

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

Le règlement du prix de la formation est à effectuer à réception de facture par virement bancaire ou par chèque à l'ordre de devOp ;

Les retards de paiement entraînent un intérêt calculé au taux de cinq fois le taux de l'intérêt légal ;

Aucun escompte ne sera appliqué dans l'hypothèse d'un règlement effectué antérieurement à l'échéance, sauf mention différente indiquée sur la facture ;  
Tout retard de règlement donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012).

devOp aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages-intérêts qui pourraient être dus à devOp.

Toute formation débutée est due en totalité.

#### 4.4.3. Cas d'un règlement par un organisme paritaire collecteur agréé (OPCA)

Dans l'hypothèse où le règlement de la formation doit être effectué par l'OPCA dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCA antérieurement au début de la formation. L'accord de financement doit être communiqué par le Client à devOp au moment de l'inscription.

Dans l'hypothèse d'une prise en charge partielle par l'OPCA, la différence entre, d'une part, le montant pris en charge par l'OPCA, et, d'autre part, le montant de la prestation de formation devOp, sera directement facturée par devOp au Client.

Dans l'hypothèse où l'accord de prise en charge de l'OPCA ne serait pas parvenu à devOp au premier jour de la formation, devOp facturera la totalité des frais de formation au Client.

## 5. DISPOSITIONS ANNEXES

### 5.1. Limitation de responsabilité de devOp

Quel que soit le type de prestations, la responsabilité de devOp est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs démontrés par le Client. En aucun cas, la responsabilité de devOp ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que la perte de données ou de fichiers, la perte d'exploitation, le préjudice commercial, le manque à gagner, l'atteinte à l'image et à la réputation.

### 5.2. Force majeure

devOp ne pourra être tenue responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure ou d'un cas fortuit, en vertu de l'article 1148 du code civil. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des juridictions françaises et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un formateur, les grèves ou conflits sociaux, les désastres

naturels, les incendies, le défaut d'obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, l'interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de devOp.

### 5.3. Propriété intellectuelle

devOp est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses Clients. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, notamment) utilisés par devOp pour assurer les formations demeurent la propriété exclusive de devOp. À ce titre, ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation, au sein ou à l'extérieur de l'organisme du Client, qui n'aurait pas été expressément autorisées par devOp. En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L.122-4 et L.335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisés.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations, sont strictement interdites, quels que soient le procédé et le support utilisés. En tout état de cause, devOp demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le Client.

### 5.4. Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie, quelle qu'en soit la nature (économique, technique ou commerciale), auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, en particulier l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par devOp au Client.

devOp s'engage à ne pas communiquer à des tiers les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les participants reçus en formation.

### 5.5. Communication

Le Client accepte d'être cité par devOp comme client de ses offres de services, aux frais de devOp. Sous réserve du respect des dispositions de l'article 5.5. des présentes conditions générales de vente, devOp peut mentionner le nom du Client, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, notamment sur son site internet, dans des entretiens avec des tiers, des communications à son personnel ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables qui l'exigeraient.

### 5.6. Protection des données à caractère personnel

En tant que responsable du traitement du fichier de son personnel, le Client s'engage à informer chaque participant que :

des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par devOp aux fins de réalisation et de suivi de la formation ;

conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée, le participant dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant et qu'à cette fin, une demande en ligne précisant l'identité et l'adresse électronique du requérant peut être adressée par tout moyen à devOp.

Le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité de l'ensemble des données qui concernent le participant et auxquelles il aura eu accès. devOp, pour sa part, conservera les données liées à la définition des objectifs du participant et à l'évaluation des acquis par ce même participant, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation.

### 5.7. Droit applicable – Attribution de compétence

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et devOp à l'occasion de l'exécution du contrat, une solution amiable sera recherchée. À défaut de solution amiable, le litige sera porté devant les juridictions françaises matériellement et territorialement compétentes.