



« Prévention et gestion des conflits »

Public :

Toutes personnes qui souhaitent améliorer leurs compétences relationnelles et communicatives, que ce soit dans leur vie personnelle (relations familiales, amicales, de voisinage) ou professionnelle (relations avec collègues, clients, fournisseurs).

Prérequis :

Savoir lire, écrire et parler le français

Durée de formation :

7 heures
1 jour

Inscription :

Pour toute demande d'inscription, veuillez nous contacter au 06 85 14 93 85 ou par email : csc.com@orange.fr

Objectifs :

Comprendre la dynamique des conflits, d'identifier leurs déclencheurs et d'acquérir des outils pratiques pour les désamorcer, tant dans la sphère professionnelle que personnelle.

Moyens et modalités :

Présentiel

Alternance de théorie et de pratique

Moyens Techniques :

Tables, chaises, supports visuels, ordinateur, paperboard et feutres, vidéo-projecteur

Document actualisé le 25/06/2025



Adaptation et suivi de la formation :

Un suivi de la formation et accompagnement seront réalisés tout au long de la formation. La formation pourra être adaptée pour palier à des difficultés majeures rencontrées par l'apprenant.

Évaluation de parcours :

Le contrôle de connaissances permettant de vérifier le niveau de connaissances acquis, est effectué selon les modalités suivantes :

Questionnaire

Évaluation du besoin :

Un questionnaire sera proposé pour analyser l'adéquation du besoin de formation avec les formations dispensées.

Test de positionnement :

Un test de positionnement sera proposé pour adapter la formation avec le niveau de connaissance du stagiaire

Validation de votre inscription :

A l'issue de votre candidature, vous recevrez par email une convocation pour participer à la formation accompagner d'un livret d'accueil récapitulant l'ensemble des informations vous permettant de vous préparer.

Délai d'accès :

Un délai minimum et incompressible de 14 jours entre l'inscription et l'accès à la formation est appliqué.

Document actualisé le 25/06/2025



Handicap :

Toutes les formations dispensées à CSCOM Academy sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage.

Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés.

Coordonnées du référent handicap :

AGEFIPH

Damien GOUGEON

02 40 48 30 66

rhf-pays-de-la-loire@agefiph.asso.fr

MDPH

MDPH 85 Hôtel du département 40, rue du Maréchal Foch 85923 La Roche sur Yon cedex 9

0800 85 85 01

mdph@vendee.fr

CAP EMPLOI

20 Impasse Newton

85000 - La Roche sur Yon

Tel : 02.51.37.65.18

Le Prix :

690,00 euros HT soit 828,00 euros TTC

Contact :

Rabah BEKDA

cscm@orange.fr

06 85 14 93 85

QUELQUES CHIFFRES:

	promotions	Taux de satisfaction : [en%]	Nombre de stagiaire :
2025	1	100 %	1

Document actualisé le 25/06/2025



« Prévention et gestion des conflits »

PROGRAMME DE FORMATION DETAILLE

MODULE 1 : Comprendre le Conflit

Objectif : A l'issue de ce module, le stagiaire comprendra la nature du conflit et saura appliquer des techniques de gestion immédiate

Chapitre 1 : Étude sémantique du conflit

Chapitre 2 : Techniques de gestion immédiate

...

Évaluation Module 1

MODULE 2 : Les Émotions Associées

Objectif : A l'issue de ce module, le stagiaire saura identifier et gérer les émotions associées au conflit et communiquer efficacement sur leur utilité indispensable au sein d'une équipe.

Chapitre 1 : Identification et gestion des émotions

...

Évaluation Module 2

MODULE 3 : L'Environnement à Travers Soi

Objectif : A l'issue de ce module, le stagiaire prendra conscience de sa personnalité, reconnaîtra l'impact de ses croyances et attachements et adapte ses interactions pour réduire l'origine de conflits dans son environnement.

Chapitre 1 : Prise de conscience personnelle

...

Évaluation Module 3

MODULE 4 : Anticiper les Conflits

Objectif : A l'issue de ce module, le stagiaire saura prévenir et encadrer les conflits

Chapitre 1 : Prévention et encadrement

...

Évaluation Module 4

MODULE 5 : Assertivité

Document actualisé le 25/06/2025



Objectif : A l'issue de ce module, le stagiaire maîtrisera l'assertivité en se dominant ou maîtrisant sa propre personne dans des situations conflictuelles, dépassant la démarche asservie et mettant en pratique cette posture à travers des scénarios concrets.

Chapitre 1 : Maîtrise de soi et assertivité

...

Évaluation Module 5

MODULE 6 : Feedback Intelligent et Débriefing

Objectif : A l'issue de ce module, le stagiaire mettra en œuvre le "Feedback Intelligent" pour transformer les conflits en opportunités de progression, valorisera les réussites et définit des axes d'amélioration via un débriefing constructif.

Chapitre 1 : Feedback Intelligent

...

Évaluation Module 6

Document actualisé le 25/06/2025



CV du formateur

Rabah BEKDA

40, Hameau des Tilleuls
85170 Les Lucs sur Boulogne
www.cscom.academy

Courriel : cscom@orange.fr
Mobile : 06 85 14 93 85

2015 => à ce jour - Formateur indépendant - Coach - Conférencier

Création de la méthode de coaching **GeM** « Gestion et Maîtrise ».
Création de séminaires « d'épanouissement personnel ».
Développement d'ateliers: « Coaching de soi en milieu professionnel » « prévention et gestion du stress » ; « harmonie vie professionnelle, vie privée » ; « La collaboration intelligente ».
Création d'une formation : Prévention/Gestion des conflits

Formations transports groupe lourd en tant que sous-traitant : Marchandises et voyageurs, Titres professionnels, FCO, FIMO. Référent et référent (pilote) des formations depuis 2009 auprès des centres de formations de l'AFTRAL Grand Ouest et Hauts de France, TURPEAU (85), CITYPRO MARIONNEAU (PDL).
Référencé DREAL. (Page jointe détail des compétences fournies par le centre de formation AFTRAL)

2009 => 2014 - Formateur voyageurs et marchandises intérimaire (leader interim chez AFTRAL) dans le même temps formateur indépendant pour les chambres de commerce.

1996 => 2008 - Gérant d'entreprise - directeur commercial - formateur CCI

Société d'aide aux entreprises. Aide à la création d'entreprise. Audits commerciaux. Recherche marketing. Management. Recherche clientèle, fournisseurs. Etudes de marchés. Formations commerciales.
Formateur indépendant auprès de la CCI de Valenciennes. Mise en place des modules adaptés aux besoins des entreprises commerciales. Audits et formations destinés aux PME/PMI. Aide à la création d'entreprise. Accompagnement et encadrement des porteurs de projets. Mise en place de tous les outils nécessaires aux porteurs de projets (juridiques, comptables, financiers, communication, présentation et développement).
Développement des ressources humaines auprès des entreprises du Nord et du Pas-de-Calais.
Négociations avec les fournisseurs en Belgique, Pologne et ex-Yougoslavie. Mise en place du réseau de vente en France. Coordination des moyens commerciaux, campagnes de marketing.

1991 => 1995 - De responsable grand tourisme à créateur et co-gérant d'une agence de voyages

Gestion commerciale et logistique. Création et diffusion de voyages. Gestion des groupes. Conducteur d'Autocars grand tourisme. Tour opérateur. En Belgique

1986 => 1991- Chauffeur autocar

Voyages Binet/Tour Azur/Voyages Ingland

1981 => 1986 - Créateur et co-gérant

Restaurant de grillades et boutique sportswear en Belgique

Atouts et plus ...

Anglais : courant
Maîtrise des outils informatiques de bureautique.
Licence Tour Opérateur

Document actualisé le 25/06/2025



ACCESSIBILITE

En application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 ce document présente la politique de CSCOM Academy en matière d'accessibilité numérique.

1. RESPONSABLE ACCESSIBILITE NUMERIQUE

Pour veiller continuellement à l'accessibilité des contenus numériques, CSCOM Academy a nommé un responsable de l'accessibilité numérique.

Celui-ci a pour missions :

- De veiller à la mise en place de processus pour l'accessibilité des contenus numériques ;
- De rendre compte au responsable de la formation des contenus et des services numériques, ainsi que de tout besoin d'amélioration ;
- De s'assurer que la sensibilisation aux exigences de l'accessibilité est encouragée dans l'établissement ;
- D'être l'interlocuteur premier sur tous les sujets d'accessibilité numérique.

2. ACTION DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION

Pour répondre au besoin de sensibilisation et de formation des membres de CSCOM Academy, un plan de formation sera déroulé sur les trois prochaines années. Ces formations seront réalisées selon la méthode la plus appropriée pour répondre aux spécificités de la formation, soit par des dispositifs à distance synchrones ou asynchrones, soit par des dispositifs en présentiel.

3. GUIDE DES BONNES PRATIQUES

Pour que la prise en compte de l'accessibilité dans la fabrication des contenus et la mise en place des services numériques deviennent des éléments de la qualité, chaque pôle intégrera les bonnes pratiques de l'accessibilité adaptées à ses contenus et outils. Cette adaptation sera issue des expériences faites lors de nos formations.

Document actualisé le 25/06/2025



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Modalités de règlement

Le paiement sera dû en totalité à réception d'une facture émise par l'organisme de formation à destination du bénéficiaire.

Non réalisation de la prestation de formation

En application de l'article L6354-1 du Code du travail, il est convenu entre les bénéficiaires et l'organisme de formation, que faute de résiliation totale ou partielle de la prestation de formation, l'organisme prestataire doit rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

Obligations et force majeure

Dans le cadre de ses prestations de formation, « CSCOM Academy » est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients ou de ses Stagiaires. « CSCOM Academy » ne pourra être tenu responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à « CSCOM Academy », les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de « CSCOM Academy ».

Devis et attestation

Pour chaque action de formation, un devis est adressé en deux exemplaires par « CSCOM Academy » au Client. Un exemplaire dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » doivent être retourné à « CSCOM Academy » par e-mail. Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre « CSCOM Academy », l'OPCO ou le Client. À l'issue de la formation, « CSCOM Academy » remet une attestation de formation au Stagiaire. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCO, « CSCOM Academy » lui fait parvenir un exemplaire de la feuille d'émargement accompagné de la facture. Une attestation d'assiduité pour chaque Stagiaire peut être fournie au Client, à sa demande.

Dédommagement, réparation ou dédit

En cas de renoncement par le bénéficiaire avant le début du programme de formation

Document actualisé le 25/06/2025



- Dans un délai compris entre 2 semaines et 1 semaine avant le début de la formation : 50% du coût de la formation est dû.
- Dans un délai compris entre 1 semaine et 48 heures avant le début de la formation : 75 % du coût de la formation est dû.
- Dans un délai inférieur à 48 heures avant le début de la formation : 100 % du coût de la formation est dû.

Le coût ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

Propriété intellectuelle et copyright

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par « CSCOM Academy » pour assurer les formations ou remis aux Stagiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. À ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès de « CSCOM Academy ». Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

Descriptif et programme des formations

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau du(des) participant(s) ou de la dynamique de la session.

Confidentialité et communication

« CSCOM Academy », le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par « CSCOM Academy » au Client. « CSCOM Academy » s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCO, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires. Cependant, le Client accepte d'être cité par « CSCOM Academy » comme client de ses formations. À cet effet, le Client autorise « CSCOM Academy » à mentionner son nom, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, site internet, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

Document actualisé le 25/06/2025



Protection et accès aux informations à caractère personnel

L'organisme de formation s'engage à informer chaque Stagiaire que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre de « CSCOM Academy »
- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant. Le Stagiaire pourra exercer ce droit en écrivant à : « CSCOM Academy » ou par voie électronique à : « CSCOM Academy ».

En particulier, « CSCOM Academy » conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du Stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation. Enfin, « CSCOM Academy » s'engage à effacer à l'issue des exercices toute image qui y aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations.

Litiges

Si une contestation ou un différend ne peuvent pas être réglés à l'amiable, le Tribunal de La Roche-sur-Yon sera seul compétent pour régler le litige.