

Durée de la session : 7 heures

Domaine de formation : ELU0604 – Gestion des conflits / conflits de voisinage

Prérequis : Aucun prérequis

Public : Elus, adjoints, responsables de service, agents territoriaux en lien avec le public, médiateurs locaux.

## Les objectifs pédagogiques :

Cette formation a pour objectifs de permettre aux participants de :

- Comprendre les mécanismes de tension et de conflit dans le contexte territorial.
- Identifier les styles comportementaux et leurs influences dans les situations conflictuelles.
- Déetecter les signaux précurseurs de désaccord pour mieux anticiper les conflits.
- Adopter une posture assertive et régulatrice face aux tensions.
- Utiliser les outils de communication non violente pour favoriser l'écoute et l'expression constructive.
- Mobiliser les principes de la médiation pour transformer les divergences en opportunités de dialogue et de coopération.

## Le programme :

### 1 Comprendre les mécanismes du conflit

- Identifier les différentes sources de conflit (valeurs, communication, rôles, besoins, image).
  - Décrire les étapes d'un conflit et leurs manifestations.
  - Reconnaître son propre style de réaction face au conflit selon le modèle Thomas-Kilmann. Diagnostic personnel
  - Analyser les rôles inconscients du triangle dramatique et déterminer des stratégies pour en sortir.
  - Auto-positionnement individuel "Mon rôle sous tension".
- Video d'illustration.

### 2. Mesurer l'impact du comportement sur la relation – apport du DISC

- Identifier son profil comportemental et ses réactions typiques en situation conflictuelle.
- Comparer les perceptions du conflit selon les profils DISC.
- Adapter son mode de communication pour désamorcer les tensions
- Atelier "Miroir des comportements" — rejouer une situation vécue sous une autre couleur comportementale.

### 3. Communiquer efficacement pour désamorcer le conflit

- Formuler un message clair et respectueux sans agressivité ni soumission.
- Pratiquer la reformulation et l'écoute active pour apaiser la relation.
- Utiliser le modèle OSBD pour exprimer un besoin ou un désaccord constructivement.
- Différencier demande et exigence afin d'accueillir le refus sans rompre la relation.
- Exercice d'application et quizz

### 4. Adopter une posture de médiation dans la vie locale

- Découvrir les fondamentaux de la médiation
- Identifier les différents niveaux de conflit et sélectionner la stratégie adaptée.
- Repérer les leviers de désescalade et la notion de reconnaissance mutuelle.
- Mise en situation, jeux de rôle "citoyen mécontent – élu", débrief collectif sur les postures observées

### 5. Transformer les tensions en dialogue constructif

- Reconnaître et réguler ses émotions pour pacifier la relation.
- Reformuler en "je" pour désamorcer les reproches et restaurer le dialogue.
- Construire un langage relationnel commun favorisant la coopération au sein du conseil ou de l'équipe.
- Construction d'une fiche réflexe individuelle "Mes signaux d'alerte / Ce que j'évite / Ce que je mobilise".

### 6. Intégrer les apprentissages et s'engager dans la mise en pratique

- Définir ses axes de progrès pour mieux gérer les tensions futures.
- Évaluer son évolution individuelle et collective au cours de la formation.
- Affirmer son engagement dans une posture de médiateur au service du dialogue.
- Elaboration du plan d'action "Comment je gère mes prochaines tensions différemment", partage en groupe et tour de table de clôture

## Les points forts de la formation :

Une approche pragmatique et ancrée dans la réalité municipale, illustrée par des situations concrètes issues du quotidien des élus. Une lecture comportementale fine des dynamiques conflictuelles, pour comprendre les réactions de chacun et ajuster sa posture en faveur de l'apaisement et de la coopération. Des outils éprouvés de communication bienveillante et assertive pour prévenir l'escalade, restaurer le dialogue et renforcer la qualité relationnelle.

## Modalités pédagogiques :

La formation se déroule en présentiel en intra ou en intercollectivité et en visioconférence

## Moyens pédagogiques :

Ordinateur, roue AEC DISC, tableau paperboard, support Canva

## Ressources pédagogiques :

Support de formation projeté - vidéos

### Modalités d'évaluation:

- Questionnaire sur les attentes
- Questionnaire de positionnement (auto-évaluation des connaissances en lien avec les objectifs de la formation)
- Validation des acquis du bénéficiaire s'effectue à partir des objectifs de la formation à la fin de la prestation par une mise en situation
- Evaluation de la satisfaction à chaud et à froid à 6 mois des apprenants
- Evaluation de la satisfaction à chaud du commanditaire

### Les résultats attendus :

À l'issue de la formation, une attestation de fin de formation vous sera remise.

## Formatrice : Madame Marion STROMBONI

Marion Stromboni, Coach certifiée, consultante certifiée AEC DISC, praticienne en Approche Neurocognitive et Comportementale



### Les différentes possibilités de suivre cette formation :

- **En intra** : pour des participants d'une même collectivité – en présentiel dans une salle mise à disposition par la collectivité ou en visioconférence.
- **En inter-collectivité** : pour des participants de collectivités différentes – en présentiel dans une salle mise à disposition par une des collectivités ou par notre organisme ou encore en visioconférence.

### Financement et coût : (Tarif exonéré de TVA – Art. 261.4-4.a du CGI)

#### ■ Tarif – formation intra en présentiel ou en visioconférence – Deux options de financement :

- Par la collectivité (tarif groupe) : moins de 2 000 hab. : 1990 € TTC, de 2 000 à 5 000 hab. : 2 200 € TTC, plus de 5 000 hab : 2 400 € TTC
  - Par le DIF ELU 400 € TTC (financement pris en charge par la Caisse des Dépôts).
- Les deux modes de financement DIF ELU et collectivité peuvent être combinés pour diminuer le coût à la charge de la collectivité.

#### ■ Tarif – inscription individuelle en présentiel ou en visioconférence – Deux options de financement :

- 400 € TTC facturé à la Caisse des Dépôts (DIF Élu)
- 560 € TTC si prise en charge sur le budget de la collectivité

### Nombre maximum de participants par session de formation :

Le nombre maximal de participants par session de formation liée à l'exercice du mandat financée en tout ou partie par le droit individuel à la formation des élus locaux DIF ELU est fixé à 15 personnes.

Lire l'Arrêté du 12 juillet 2023 <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043814461>

Si la collectivité finance la formation sur le budget formation des élus, le nombre de participants peut être plus élevé.

### Délai d'inscription à cette formation :

#### ■ Suite à une inscription individuelle en présentiel ou en visioconférence

- Avec financement DIF Élu : inscription au moins 11 jours ouvrés avant la formation
- Avec financement par la collectivité : inscription jusqu'à 3 jours ouvrés avant la formation.

#### ■ Intra en présentiel ou en visioconférence

- La date est fixée conjointement selon vos disponibilités et celles de Madame Marion STROMBONI.
- Prévoir un délai minimum de 4 semaines pour l'organisation.

### Accessibilité et référent handicap :

Dans le cadre de l'accueil des personnes en situation de handicap sur nos formations, nous vous remercions de nous signaler si vous avez un besoin de compensation pour accéder à la formation. A partir de l'expression de vos attentes, nous mettrons en place un accueil et un accompagnement spécifique pour favoriser l'accès à la formation que vous souhaitez suivre. Le référent handicap de FDEL échangera avec vous sur votre besoin de compensation.

### Pour nous contacter :

**SAS FDEL**  
49 avenue du Général de Gaulle  
79200 PARTHENAY

Téléphone fixe : 05 49 71 17 03  
Téléphone mobile : 06 71 61 73 49  
Numéro de siren : 88982928900012  
Courriel : [gilbertfr@formationdeseluslocaux.fr](mailto:gilbertfr@formationdeseluslocaux.fr)  
Mise à jour de ce document le mercredi 29 octobre 2025