

Initiation à l'Écoute active

Savoir ce qui favorise et limite
l'écoute active

Accompagner avec empathie
les personnes en conflit

Reformuler de manière adéquate
et à bon escient

Faciliter l'écoute de chacun en vue
d'une meilleure entente



Le **CEMA** est certifié
Qualiopi
pour ses **ACTIONS DE FORMATION**
N° du Certificat : 2021/93781.1

Les 10 et 11 octobre 2023

Deux matinées de 09h30 à 13h

Formation à distance

*Cycle
des 5 outils
du Médiateur*

Professionnels du conflit et des relations humaines



Siège social : 27 rue des 5 Diamants, 75013 PARIS



www.cemaphores.org
contact@cemaphores.org



(33) 9 86 25 53 60



SOMMAIRE

THÈME DE LA FORMATION	2
OBJECTIFS.....	2
COMPÉTENCES VISÉES EN FIN DE FORMATION	2
PUBLIC	2
PRÉ-REQUIS	2
DATE(S), HORAIRES ET DURÉE	2
LIEU	3
TARIFS	3
DÉLAI D'ACCÈS.....	3
PROGRAMME	3
PÉDAGOGIE.....	4
SUPPORTS PÉDAGOGIQUES	4
MODALITÉS D'ÉVALUATION.....	4
FORMATEUR(ES)	4
ACCESSIBILITÉ.....	5
RÈGLES SANITAIRES	5
CONTACT	5



THÈME DE LA FORMATION

Au cœur de l'Approche centrée sur la personne fondée par Carl Rogers, **l'écoute active** est au fondement de l'activité du médiateur : elle lui permet de comprendre de manière empathique les personnes et, ce faisant, elle leur offre les ressources pour évoluer.

OBJECTIFS

- **Savoir** ce qui favorise et limite l'écoute active
- **Accompagner** avec empathie les personnes en conflit
- **Reformuler** de manière adéquate et à bon escient
- **Faciliter** l'écoute de chacun en vue d'une meilleure entente

COMPÉTENCES VISÉES EN FIN DE FORMATION

À l'issue de la formation, le (la) stagiaire sera **capable de** :

- **Connaître** les 5 attitudes de Porter
- **Distinguer** sympathie, empathie, antipathie et apathie
- **Différencier** l'Écoute *active* de l'Écoute *passive*
- **Distinguer** l'écoute *auto* et *allocentrée*
- **Pratiquer** les 3 niveaux de la reformulation
- **Connaître** les 5 étapes de la clarification du Cadre de référence des personnes

PUBLIC

La formation est ouverte aux personnes désireuses de développer leurs compétences en matière de communication efficace et relation pacifiée, tant au niveau personnel que professionnel.

Minimum 4 participants / Maximum 10 participants

PRÉ-REQUIS

Aucun

DATE(S), HORAIRES ET DURÉE

- Mardi **10** et Mercredi **11 octobre** 2023 de **09h30 à 13h00**
- Formation de 7 heures réparties en deux matinées consécutives.

Attention : L'inscription implique la participation aux deux matinées



LIEU

A DISTANCE : vous recevrez un lien de connexion la veille de la formation

TARIFS

- Particulier (Pôle emploi, chômage) : **200 €** net de TVA
- Professionnel (sans prise en charge) : **250 €** net de TVA
- Profession libérale et indépendant (prise en charge FIF-PL) : **300 €** net de TVA
- Salarié(e) (prise en charge par l'employeur) : **400 €** net de TVA

Étant précisé que ces tarifs sont exonérés de TVA (en application de l'article 261.4.4^a du CGI)

DÉLAI D'ACCÈS

Inscriptions possibles jusqu'à **7 jours avant** le début de la Formation

PROGRAMME

Ces 2 matinées d'initiation sont consacrées aux **fondamentaux de l'Écoute active**, les aspects théoriques étant complétés par des **exercices et mise en situation** en petit groupe et la possibilité d'être filmé(e).

1 ^{ère} matinée	2 ^{ème} matinée
<p><u>Mise en place</u> de la dynamique de groupe ;</p> <p><u>Questions / Réponses</u> pour aborder la matinée ;</p> <p><u>Préambule</u> afin de comprendre d'une part les enjeux éthiques & humanistes de l'écoute active pour le médiateur, d'autre part la place de cette dernière dans le « Cycle des 5 outils du Médiateur » ;</p> <p>Les <u>points essentiels</u> de l'écoute active :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Les 4 C de l'écoute active,➤ Les 4 piliers de l'ACP,➤ Les 5 attitudes de Porter. <p><u>Synthèse</u> de la matinée ;</p> <p><u>Evaluation</u> des compétences acquises ;</p>	<p><u>Rappel</u> des acquis de la veille ;</p> <p><u>Questions / Réponses</u> pour aborder la matinée ;</p> <p>Les <u>points essentiels</u> de l'écoute active :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Les clefs de l'empathie,➤ Les clefs de la reformulation,➤ Les clefs de la clarification,➤ Les clefs du changement. <p><u>Synthèse</u> de la matinée ;</p> <p><u>Evaluation</u> des compétences acquises ;</p> <p><u>Bilan</u> de la formation ;</p>



PÉDAGOGIE

Deux matinées consacrées à la présentation interactive et intégrative de l'écoute active.

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Power Point, articles, vidéos, bibliographie

MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'évaluation est faite à partir des objectifs de la formation et des objectifs définis par chaque stagiaire en amont et en début de formation.

Evaluation formative, tout au long de la session, par des exercices et des mises en situation, suivis de feedback et d'auto-évaluation orale par les stagiaires.

Evaluation sommative orale et écrite de la formation (organisation, contenu, animation) en fin de formation par les stagiaires et le formateur.

A fin de la journée, les participants seront invités à remplir sur place une **évaluation de satisfaction à chaud**.

FORMATEUR(ES)

➤ *Catherine EMMANUEL*



Médiatrice depuis 2004, Médiatrice DE certifiée CNV auprès du TGI, de la CA de Paris et des Sapeurs-Pompiers de Paris. Depuis 2009, Formatrice MARD, Datadockée, Maître praticien en PNL, Experte Certifiée en Négociation (Essec/Irénée, ADN GROUP), Formatrice certifiée au Triangle de Karpman, Conférencière, Analyste et Superviseuse de Pratique, Vice-Présidente et Directrice pédagogique du CEMA (Centre d'Enseignement des Modes Amiables), Présidente de l'AMH (Association de la Médiation Humaniste). Catherine EMMANUEL est la créatrice de la Méthode FCRBVD© qui synthétise les 5 outils du praticien de l'amiable (Ecoute active, CNV, PNL, Négociation raisonnée et TDK) et permet de construire des espaces de pacification en aidant chacun à *faire Tiers avec les autres et avec soi-même*.

➤ **Maitre Nathalie TISSEYRE-BOINET**



Docteure en droit, spécialisée en droit de la famille. Avocate exerçant au barreau de Paris, Médiatrice familiale D.E. Responsable de la Commission Ouverte « Droit Collaboratif et Procédure participative » à l'Ordre des Avocats de Paris. Formatrice aux Modes Amiables de Résolution des Conflits (MARC). Auteure de *La méthode collaborative*. Responsable des MARD au CEMA.

ACCESSIBILITÉ

Pour les formations en présence, les locaux sont directement accessibles en transport en commun (Bus, Métro, RER...)

Ils sont adaptés aux personnes en situation de handicaps (rampes d'accès, ascenseurs, sanitaires réservés...).

Les personnes en situation de handicap peuvent avoir besoin d'être accompagnées de manière spécifique ou de bénéficier d'une aide adaptée.

Afin de nous assurer que les moyens mis en œuvre pour nos interventions peuvent être adaptés aux besoins spécifiques liés à la situation de handicap, nous sommes à la disposition de chacun par téléphone au 09 86 25 53 60 ou par mail contact@cemaphores.org.

RÈGLES SANITAIRES

Cette formation sera organisée dans le respect des règles sanitaires en vigueur.

CONTACT

Référente pédagogique du CEMA, Madame Catherine EMMANUEL :

- Tél. : **09 86 25 53 60** (en cas d'urgence : 06 73 63 88 22)
- Courriel : contact@cemaphores.org
- Adresse de correspondance : **27 rue des 5 Diamants, 75013 PARIS**

Référente administrative et handicap du CEMA, Madame Hélène TOUMIEH

- Tél. : **09 86 25 53 60** (en cas d'urgence : 06 49 29 91 42)
- Courriel : contact@cemaphores.org
- Adresse de correspondance : **27 rue des 5 Diamants, 75013 PARIS**

Pour nous joindre



+33 9 86 25 53 60

+33 6 49 29 91 42



contact@cemaphores.org

www.cemaphores.org



27 rue des 5 Diamants, 75013 PARIS



Référente pédagogique du CEMA, Madame Catherine EMMANUEL



+33 6 73 63 88 22

Référente administrative et handicap du CEMA, Madame Hélène TOUMIEH



+33 6 49 29 91 42

Formation proposée pour les Professionnels du
conflit et des relations humaines

Apprentissage en pratique

Tarif adapté à chacun

BULLETIN D'INSCRIPTION

À compléter et retourner par courriel : contact@cemaphores.org ou par courrier : 27 rue des 5 Diamants, 75013 Paris

CANDIDAT.E

NOM Prénom

Adresse Personnelle

Code postale Ville

Téléphone Courriel

FACTURATION

L'adresse de facturation est :

- L'adresse mentionnée ci-dessous
- Un organisme de prise en charge (OPCO, Pôle Emploi, etc.)
- Votre employeur

Adresse de l'organisme ou l'employeur qui prend en charge :

NOM

Contact (pour la convention)

Téléphone Courriel

Adresse Personnelle

Code postale Ville

HANDICAP

Souhaitez-vous nous indiquer un Handicap ? OUI NON

Si oui, lequel et quels seraient vos besoins en matière de formation et d'accessibilité à cette dernière ? :

Fait à :

Le:

Signature et cachet de l'employeur

Signature du/de la candidat.e



Formation continue

Article 1 : Préambule

Le Centre d'Enseignement des Modes Amiables (CEMA) désigne un organisme de formation professionnelle continue, dont le siège social est situé au 27 rue des 5 Diamants – 75013 Paris. Le CEMA met en place et dispense des formations individuelles, intra et inter-entreprises en présentiel et distanciel. Les présentes CGV ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles le Centre de Formation CEMA s'engage à réaliser une prestation de formation dans le cadre de la formation continue. Toute commande de formation auprès du CEMA implique l'acceptation, sans réserve, du demandeur des présentes Conditions Générales de Vente. Ces conditions prévalent sur tout autre document du demandeur, en particulier sur toutes conditions générales d'achat.

Article 2 : Définitions préalables

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- Demandeur : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès du CEMA.
- Participant : la personne physique qui bénéficie de la formation.
- Contrat : Convention de formation professionnelle conclue entre le CEMA et le Demandeur ou contrat de formation professionnelle si le client est un particulier.
- CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.

Article 3 : Engagement contractuel

Les inscriptions aux actions de formation organisées par le CEMA impliquent l'adhésion pleine et entière du demandeur aux présentes conditions générales de vente. Le contrat ou la convention de formation et le programme précisent dans le détail, les objectifs, les compétences, les contenus, les méthodes mobilisées au niveau pédagogique et technique, les modalités d'évaluation, la durée, les dates et lieux de réalisation indiquant l'accessibilité, le tarif, le responsable de l'action ou son correspondant, le public visé, les éventuels pré-requis nécessaires, les modalités d'évaluation de la formation. Après acceptation et signature de la proposition de formation, le CEMA fait parvenir au demandeur, soit une convention de formation telle que prévue aux articles L6353-1 et L6353-2 du code du travail s'il s'agit d'une personne morale, soit un contrat de formation régi par les articles L6353-3 à L6353-7 du même code s'il s'agit d'une personne physique. Le demandeur s'engage à retourner au plus tôt au CEMA un exemplaire signé. Si le demandeur est une personne morale, cet exemplaire devra en outre comporter le cachet commercial de celle-ci. L'engagement contractuel est définitif dès signature par les parties concernées. Si le demandeur est une personne physique prenant en charge les frais de la prestation de formation, il dispose d'un délai de rétractation de 10 jours calendaires à compter de la signature du contrat. L'exercice du droit de rétractation se fait par lettre recommandée avec avis de réception, conformément à l'article L6353-5 du code du travail.

Prise en compte des inscriptions :

- Pour les personnes morales : l'inscription n'est validée qu'à réception de la convention ou du bon de commande valant convention de formation, signé et revêtu du cachet de l'entreprise.
- Pour les personnes physiques : l'inscription n'est validée qu'à réception du bulletin d'inscription en ligne sur le site du CEMA et paiement de la totalité de l'action de formation.

Article 4 : Prix et modalités du paiement

Les prix sont indiqués sur la proposition et/ou le bulletin d'inscription (en ligne) et/ou la convention de formation. Ils sont nets de taxes, le CEMA n'étant pas assujéti à la TVA par application de l'article 261 al 4-4 du Code général des impôts.

Les modalités de facturation et de paiement sont précisées sur la proposition et/ou le bulletin d'inscription et/ou la convention de formation. Sauf dispositions contraires mentionnées sur les documents précités, l'échéance de paiement est à 30 jours à compter de la date de facturation. En outre, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40 euros). Cette indemnité est due de plein droit, sans mise en demeure préalable dès le premier jour de retard de paiement et pour chaque facture impayée à son échéance. En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours calendaires, le CEMA se réserve le droit de suspendre toute formation en cours et /ou à venir. Prise en charge par un organisme de financement : Si le demandeur souhaite bénéficier du financement de sa formation par l'Opérateur de Compétences dont il dépend, il lui appartient :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur son bon de commande ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme de financement qu'il aura désigné. Si l'organisme de financement ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au demandeur. Si le CEMA n'a pas reçu la confirmation de la prise en charge de l'organisme de financement au 1er jour de la formation, le demandeur sera facturé de l'intégralité du coût de la formation concernée par ce financement.

En cas de non-paiement par l'organisme de financement, pour quelque motif que ce soit, le demandeur sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

Article 5 : Obligations et responsabilités

Obligation et responsabilité du CEMA :

Le Centre et, par conséquent, ses intervenants s'engagent à fournir chaque formation avec diligence et soin raisonnables. S'agissant d'une prestation intellectuelle, le CEMA n'est tenu qu'à une obligation de moyens. S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra modifier les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique de groupe, ou le niveau des participants. Les contenus des programmes figurant sur les fiches de présentation ne sont ainsi fournis qu'à titre indicatif. Les attestations de formation et éventuels certificats ne pourront être transmis qu'après l'accomplissement complet de la formation par le participant. Ces dernières sont fournies une seule fois gratuitement. Au cas où le participant les demande une autre fois il paie un montant de 15 euros pour chaque attestation.

Obligation du participant :

Le participant s'engage à :

- payer le prix de la formation,
- n'effectuer aucune reproduction de matériel ou documents dont les droits d'auteur appartiennent au CEMA, sans l'accord écrit et préalable de ce dernier,
- ne pas utiliser de matériel d'enregistrement audio ou vidéo lors des formations, sans l'accord écrit et préalable du CEMA et du formateur. Le demandeur reconnaît avoir pris connaissance du règlement intérieur du CEMA et l'avoir transmis au(x) participant(s) de la formation. Il est rappelé que durant toute la formation, un participant salarié reste sous la responsabilité civile de son employeur, cocontractant.



Formation continue

Article 6 : Conditions d'annulation des formations

Formations Inter-entreprises :

- Annulation du fait du Centre de Formation CEMA :

Le CEMA se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session de formation si les conditions de réalisation ne sont pas réunies. Le CEMA prévient alors le demandeur/les participants dès que possible et par écrit, au plus tard 5 jours ouvrés avant le début de l'action, et propose au demandeur soit le remboursement des sommes versées, soit le report de la formation sans pouvoir prétendre à tout autre indemnisation. Si aucune date n'est possible ou ne convient, le CEMA s'engage à rembourser le demandeur ou son financeur, en application de l'article L6354-1 du Code du travail.

- Annulation en cours de formation du fait du CEMA :

En cas d'annulation d'une formation à l'initiative du CEMA, à la suite d'un cas de force majeure, seule la partie réalisée de la formation sera facturée et les règlements excédentaires seront remboursés, à moins que la partie non réalisée de l'action soit reportée à une date ultérieure en accord avec les établissements et les participants concernés.

- Annulation d'un participant de dernière minute :

En cas d'annulation de la part du participant ou de son établissement employeur dans les 10 jours précédant la formation, le CEMA se réserve la possibilité de facturer un montant équivalent à 50% du coût de la formation à titre de clause de dédit, conformément aux dispositions de l'article 1231-5 du Code civil. Dans un tel cas de figure, ces frais feront l'objet d'une facture spécifique, payable par l'établissement employeur/le demandeur. Toute annulation doit faire l'objet d'une notification par e-mail à l'adresse contact@cemaphores.org.

- Absence partielle d'un stagiaire en cours de formation :

En cas d'absence partielle d'un participant au cours d'une formation, le CEMA se réserve la possibilité de facturer à l'établissement employeur/au demandeur, à titre de dédit et hors formation professionnelle, conformément aux dispositions de l'article 1231-5 du Code civil, le montant des heures d'absence.

Formations Intra-entreprise :

- Annulation d'une action de formation par le demandeur :

En cas d'annulation par le demandeur d'une action de formation commandée, les indemnités suivantes sont dues par le demandeur ayant annulé :

- Aucune indemnité si l'annulation a lieu au moins 10 jours ouvrés avant la date initiale prévue pour l'action de formation,
- 25 % du montant des journées d'animation si l'annulation a lieu entre 9 jours ouvrés et 4 jours ouvrés,
- 50 % du montant des journées d'animation si l'annulation intervient moins de 3 jours ouvrés avant la date initiale de la formation.

- Report d'une action de formation à la demande du client :

Sur demande du demandeur, la formation peut être reprogrammée sur une autre date de l'année civile en cours. Néanmoins, pour un report moins de 3 jours ouvrés avant le début prévu de la formation, une pénalité de 10 % du coût de l'action de formation sera néanmoins due par le demandeur au CEMA, à laquelle s'ajouteront les frais de déplacement et de séjour (réservations train, hôtel) engagés (factures à l'appui).

- Cas de force majeur :

Aucune des parties au contrat ne pourra être tenue pour responsable de son retard ou de sa défaillance à exécuter l'une des obligations à sa charge au titre du contrat si cela résulte d'un cas de force majeure ou d'un événement fortuit.

Article 7 : Politique de protection des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel sont recueillies par le CEMA afin de pouvoir répondre à la demande du demandeur et du participant et assurer la gestion des sessions de formation. Les adresses courriel peuvent être utilisées à des fins de communication ou de diffusion d'informations concernant les prestations du CEMA. Aucune information personnelle n'est cédée à des tiers.

Pour une information complète, nous vous invitons à consulter le document « Politique de protection des données à caractère personnel » sur notre site web www.cemaphores.org.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et son adaptation dans la loi 2018-493 RGPD du 20 juin 2018 relative à la protection des données, le demandeur et le participant disposent des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des données ainsi que de limitation et opposition aux traitements pour motif légitime en faisant leur demande par courrier au CEMA ou par courriel à l'adresse : contact@cemaphores.org

Article 8 : Propriété intellectuelle

Le CEMA est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des formations qu'il propose. Tous les contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, vidéos, etc), utilisés dans le cadre des formations, appartiennent à titre exclusif au Centre de Formation CEMA.

Toute utilisation, représentation, reproduction intégrale ou partielle, traduction, transformation et, plus généralement, toute exploitation non expressément autorisée par le CEMA est illicite et pourra donner lieu à des poursuites civiles et/ou pénales sur le fondement du code de la propriété intellectuelle.

Article 9 : Confidentialité

Le CEMA, le formateur, le demandeur, et le participant s'engagent réciproquement à garder confidentiels les informations et documents, quelles que soient leur forme et leur nature (économiques, techniques, ...), auxquels ils pourraient avoir eu accès dans le cadre de l'exécution de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

Article 10 : Droit applicable et prévention des différends par la médiation

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française. En cas de différend relativement à l'interprétation, l'inexécution et/ou l'exécution de ladite convention, les signataires concernés par le différend s'engagent, avant toute saisine des juridictions compétentes, à faire appel à un médiateur désigné par l'Association Nationale des Médiateurs (ANM), en dehors des médiateurs partenaires à l'Association de la Médiation Humaniste.

Pour mettre en œuvre ladite clause de médiation, il suffit que l'une des parties, au moins, saisisse l'ANM en lui demandant de désigner un médiateur pour que l'autre partie s'oblige à répondre positivement, dans les quinze (15) jours qui suivent la nomination dudit médiateur par l'ANM. Après une première réunion de médiation obligatoire autour du médiateur désigné par l'ANM, si les parties ne trouvent pas d'accord entre elles ou que l'une d'entre elles considère que son intérêt n'est pas de donner suite à la médiation, la présente clause sera réputée honorée, les parties pouvant alors saisir toute autre instance compétente pour régler le litige subsistant.

Le CEMA peut modifier à tout moment les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles qui ont été remises au demandeur et acceptées par ce dernier.



PRÉSENTATION



Centre
d'Enseignement
des Modes
Amiables

Le CEMA (Centre d'Enseignement des Modes Amiables) est un **organisme de formation** qui a été créé le 14 mars 2019 par des Médiateurs, Négociateurs, Avocats et Formateurs lesquels ont chacun entre 10 et 30 ans d'expérience, et se sont associés pour faire naître un Centre qui incarne tout à la fois l'**excellence** et l'**ouverture d'esprit** en matière de formation aux modes amiables, en valorisant la **Tolérance** et la **Non-Violence**, deux voies essentielles pour construire un Monde pacifié et plus solidaire.

Le CEMA intervient, en France et à l'étranger, auprès des **organisations publiques et privées**, ainsi qu'auprès des **salariés** (dirigeants, managers, personnel de santé, personnel administratif...), **magistrats** et **professions libérales** (avocats, notaires, huissiers, experts de justice, géomètres experts, agriculteurs...).

Le CEMA organise des formations, colloques, rencontres, webinaires, ateliers, journées d'initiation et de sensibilisation, cycles certifiants en lien avec différents partenaires ; il est notamment **Organisme de formation officiel** du 1er et 2nd Congrès international de toutes les médiations : **#Mediations2020 et #Mediations2022** (Angers).

Le CEMA forme à la **Communication**, la **Médiation** et à la **Négociation** auprès de tous les publics à travers notamment le « Cycle des 5 outils du Médiateur ». Dans le dessein de permettre au plus grand nombre de renouer avec les fondements humanistes d'une éducation à la Paix, le CEMA a également créé le **1^{er} Diplôme Universitaire de Médiation Educative** et le **1^{er} Diplôme Universitaire de Médiation Humaniste** en partenariat avec l'Université Sainte Famille (USF / Batroun / Liban).

SIRET

851 607 259 00013

Déclaration d'activité

N° : 11 75 59306 75



PRÉSENTATION



Centre
d'Enseignement
des Modes
Amiables

Ils nous font confiance



SIRET

851 607 259 00013

Déclaration d'activité

N° : 11 75 59306 75