



GÉRER LES SITUATIONS PROBLÉMATIQUES ET CONFLICTUELLES AVEC LES FAMILLES **3-4 juin 2027**

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel des secteurs de la Petite Enfance, de l'enfance et de l'animation

PRÉREQUIS

Pas de prérequis exigé à l'entrée en formation

OBJECTIFS

- Identifier les caractéristiques des situations de tensions entre les professionnels et les familles
- Utiliser des outils pour faciliter la relation et désamorcer les situations conflictuelles
- Développer une meilleure présence à soi et aux autres favorisant l'établissement de relations plus sereines avec les familles

DÉROULÉ/CONTENU DE LA FORMATION

Première journée

Ouverture de la formation

La genèse des situations problématiques

Analyse des scénarii générateurs de tension entre l'équipe et les familles

La détection des signaux avant-coureurs d'une situation se transformant en conflit

L'identification de l'expression verbale et corporelle du stress et de l'agressivité

Les processus et les différentes étapes de traitement de ces situations

Principes pour préparer et organiser une négociation

Deuxième journée

Des outils pour faciliter la relation

Les fondements, contraintes et limites des interventions auprès des familles

Se situer face aux demandes éducatives atypiques, aux exigences et au désarroi des familles

La régulation corporelle au service de l'accueil, de l'apaisement et de la contenance

La présence, l'écoute active et la verbalisation lors des accueils quotidiens

Mises en situation et expérimentations

Clôture et bilan de la formation

DURÉE ET HORAIRES DE LA FORMATION

2 jours, soit 14 heures de formation, de 9h00 à 17h00 (déjeuner libre).

TARIFS

537 euros net (le GRAPE INNOVATIONS n'est pas assujetti à la TVA)

QUALIFICATION VISÉE

Pas de qualification à l'issue de la formation

MODALITÉS D'ENCADREMENT

En présentiel

COMPÉTENCES ET QUALIFICATION DE LA FORMATRICE PRESENTIE

Florence BEUKEN, Éducatrice Spécialisée, licenciée en approche systémique et travail social, spécialisée en thérapie familiale systémique, elle anime des formations et des séances d'analyse de la Pratique et de nombreuses formations auprès des équipes Petite Enfance.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET DÉMARCHES D'ACQUISITION DES COMPÉTENCES

Méthodes démonstratives, interrogatives, expérimentales actives avec :

- Réflexions et échanges sur les pratiques, mutualisation d'expériences
- Apports théoriques illustrés par le contexte d'exercice des stagiaires

www.grape-innovations.coop
administratif@grape-innovations.org





- Études de situation
- Mise en situation et exercices de communication
- Ateliers individuels et collectifs
- Références bibliographiques et documents

Le GRAPE INNOVATIONS s'engage à respecter le contenu du programme, tout en adaptant le déroulement des séquences aux besoins du groupe.

Notre approche privilégie une pédagogie active qui favorise les échanges entre participants. Nous concevons l'ensemble de nos interventions en lien étroit avec les réalités professionnelles. Aussi, les apports théoriques, les ateliers, les exercices et les mises en situation s'appuient sur l'expérience des participants et le contexte de fonctionnement de leur service.

Un document pédagogique remis à l'issue de la formation sous forme dématérialisée ou sur support papier, propose une synthèse des principaux points abordés par le formateur.

MODALITÉS ET DISPOSITIF D'ÉVALUATION

1) Évaluation des compétences

Cette formation fera l'objet d'une évaluation pédagogique qui sera réalisée par un exercice écrit.

2) Satisfaction

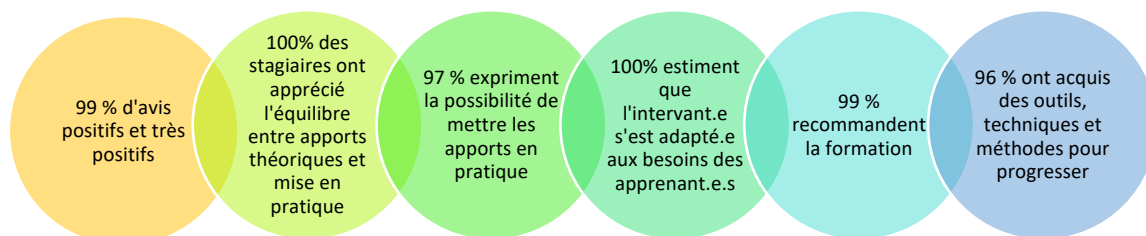
Cette formation fera également l'objet d'une évaluation qualitative par le biais d'un formulaire individuel à remplir sur place et par un temps d'expression orale en groupe.

À l'issue de la formation, le GRAPE INNOVATIONS délivre au bénéficiaire une attestation de fin de formation, mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

INFORMATIONS CHIFFRÉES

Pour les stages Inter

Du 1er janvier 2025 au 31 décembre 2025, 211 stagiaires se sont exprimés à l'issue de 29 sessions de nos stages Inter



CADRE DÉONTOLOGIQUE

Pour toutes nos formations, le GRAPE INNOVATIONS pose un cadre déontologique qui permet de favoriser l'engagement, la pensée et l'expression de tous, dans le respect de chacun. Les règles nécessaires au bon déroulement de la formation sont énoncées par les formateurs qui en sont les garants :

- Ponctualité et assiduité pour assurer la stabilité du groupe
- Respect de la parole et de l'intégrité de chacun
- Discrétion sur ce qui est dit et vécu au sein du groupe.

Les formateurs s'engagent à respecter la confidentialité par rapport à toute information recueillie au cours de l'action et rappellent, si nécessaire, leur devoir de neutralité quant à des sollicitations d'avis concernant l'institution ou la collectivité concernée.



II - ORGANISATION

LIEU DE FORMATION

GRAPE INNOVATIONS
115 rue Vendôme
69006 LYON

CONTACT GRAPE INNOVATIONS

Floriane JOMARD, secrétariat, comptabilité
Adresse électronique : administratif@grape-innovations.org Téléphone : 04 37 24 04 79

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



Notre référente handicap étudie chaque situation et propose les solutions pour adapter l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap en toute discrétion.

Référente Handicap

Justine ROLLOT
Adresse électronique : administratif@grape-innovations.org Téléphone : 04 37 24 04 79

MODALITÉ D'INSCRIPTION – DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription à un stage s'effectue par le retour du bulletin d'inscription dûment complété. Ce bulletin est disponible sur notre site www.grape-innovations.coop ou sur simple demande téléphonique au 04 37 24 04 79.

Le GRAPE INNOVATIONS adresse alors au client le programme, le devis, les conditions générales de vente et le règlement intérieur du Grape Innovations. Le client est tenu de retourner à l'organisme un exemplaire du devis daté, signé et tamponné, avec la mention « Bon pour accord ». Cette confirmation écrite donnera lieu à l'envoi d'une convention qui devra nous parvenir signée par retour de courrier au plus tard 30 jours avant le début de la formation.

L'inscription à la formation est confirmée à la réception de la convention signée.

FINANCEMENT

Vous êtes salarié.es : nos formations peuvent être financées soit par les OPCO dans le cadre du Plan de Développement des Compétences, soit par l'employeur qui a prévu une ligne budgétaire interne pour la formation de ses salariés. Si vous êtes travailleur indépendant, vous pouvez bénéficier du financement total ou partiel de vos formations en contre partie de la Contribution à la Formation Professionnelle (CFP). Dans le cas de financement personnel, merci de vous rapprocher de notre service administratif.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Toutes les photocopies extraites d'œuvres publiées, sont faites légalement dans le cadre d'un contrat signé avec le CFC (Centre Français d'Exploitation du Droit de Copies).

Le client s'engage en son nom et celui de ses collaborateurs à respecter la propriété intellectuelle, à utiliser les supports ou outils fournis en conformité avec les règles d'usage, et en particulier à ne pas les diffuser à l'extérieur, sauf autorisation de la part du GRAPE INNOVATIONS pour ceux qui sont sa propriété.

DEVIS

GÉRER LES SITUATIONS PROBLÉMATIQUES ET CONFLICTUELLES AVEC LES FAMILLES 3-4 juin 2027

Modalités pédagogiques en présentiel

Horaires : 9h00 à 12h30 et 13h30 à 17h00

Coût par session/stagiaire :

2 journées de 7 heures, soit 14 heures de formation

537,00 €

Montant total net de taxe

Le GRAPE INNOVATIONS n'est pas assujéti à TVA sur les actions de formation selon l'article L213-93 du CIBS

**Fait à Lyon, le
BON POUR ACCORD (CACHET ET SIGNATURE)**

POUR LE GRAPE INNOVATIONS
Hélène CHAREYRON, gérante



**GRAPE INNOVATIONS
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
Formations Inter et Intra établissements**

Art 1 : Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables aux prestations de toutes les formations effectuées par la société GRAPE INNOVATIONS pour le compte d'un client à l'exception des formations entrant dans le cadre d'une commande publique. Toute commande de formation auprès du GRAPE INNOVATIONS implique l'acceptation sans réserve du client des présentes Conditions Générales de Vente. Ces conditions prévalent sur tout autre document du client, en particulier sur toutes conditions générales d'achat.

Art 2 : Formation Intra établissement

Art 2.a : Organisation de la formation

Le GRAPE INNOVATIONS fournit une proposition et un devis au client. Ce dernier est tenu de retourner à l'organisme un exemplaire daté, signé et tamponné, avec la mention « Bon pour accord ». Cette confirmation écrite donnera lieu à l'envoi d'une convention qui devra nous parvenir signée au plus tard 30 jours calendaires avant le début de la formation. Un acompte de 30% du montant total du coût de la formation sera versé au GRAPE INNOVATIONS à la signature de la convention. Aucune formation ne pourra débuter sans le retour de ladite convention signée et le versement de l'acompte.

Art 2.b : Action proratisée

Pour les formations dont le montant total est proratisé entre plusieurs employeurs, en cas d'absence pour quelque raison que ce soit ou d'abandon d'un participant, si ce dernier n'est pas remplacé, l'employeur concerné est redevable de l'intégralité du coût de la formation et, à ce titre, la totalité de sa part de frais de formation lui sera facturée.

Art 2.c : Réservation de dates

Les réservations de dates, demandées par le commanditaire pour organiser la planification de la formation, sont valables jusqu'à un mois avant le début de la formation. Après ce délai, et sans confirmation du client, le GRAPE INNOVATIONS ne garantit plus la disponibilité de ses intervenants.

Art 2.d : Effectifs des formations

Selon les thèmes traités les formations s'adressent à des groupes de 15 personnes au maximum. Au-delà de cet effectif, une négociation préalable portant sur l'effectif du groupe sera nécessaire entre le commanditaire et le GRAPE INNOVATIONS.

Art 2.e : Conditions de report et d'annulation d'une formation par le GRAPE INNOVATIONS

Le GRAPE INNOVATIONS se réserve le droit d'annuler une formation en cas de force majeure (maladie, accident, événements familiaux imprévus pour l'intervenant) le GRAPE INNOVATIONS s'engage à prévenir dans les plus brefs délais le client et à faire appel à un autre intervenant pour honorer la prestation, autant que possible sans report de dates. Dans le cas d'impossibilité d'honorer la prestation, soit en raison d'événements extérieurs (grèves de transports, conditions climatiques extrêmes...), soit d'impossibilité de remplacement le jour prévu, le GRAPE INNOVATIONS s'engage à reprogrammer la session de formation dans les conditions les plus favorables pour le client. En cas d'inexécution de ses obligations, le GRAPE INNOVATIONS ne pourra être tenu responsable à l'égard de ses clients.

Art 2.f : Condition d'annulation et de report d'une formation par le client

En cas de renoncement par le bénéficiaire avant le début de la formation, le coût ne pourra pas faire l'objet d'une demande de remboursement. En outre le client est redevable de dédommagements au GRAPE INNOVATIONS dont le montant est fonction du délai entre la décision de renoncement et le début de la formation, à savoir :

- A moins de 30 jours avant le début de la formation : 50% du coût de la formation est dû
- Compris entre 15 jours et 8 jours avant le début de la formation : 70% du coût de la formation est dû
- Inférieur à 8 jours avant le début de la formation : 100% du coût de la prestation est dû.

Toute annulation ou non présentation des stagiaires à la date du début de la formation entraînera la facturation du coût de la formation à titre de dédommagement forfaitaire. En cas d'abandon en cours de formation la somme totale sera due par le client.

Art 3 : Stages Inter établissements

Art 3.a : Modalités d'inscription

L'inscription à un stage Inter s'effectue par le retour du bulletin de pré-inscription dûment complété. Ce bulletin est disponible sur notre site www.grape-innovations.coop ou sur simple demande téléphonique au 04 37 24 04 79. Le GRAPE INNOVATIONS adresse alors le programme, les conditions générales de vente et le devis au client. Ce dernier est tenu de retourner à l'organisme un exemplaire du devis renseigné, daté, signé et tamponné, avec la mention « Bon pour accord ». Cette confirmation écrite donnera lieu à l'envoi d'une convention qui devra nous parvenir signée par retour de courrier au plus tard 15 jours avant le début de la formation. L'inscription à la formation est confirmée à la réception de la convention signée.

Art 3.b : Convocation

Une convocation, indiquant le lieu de formation et les horaires, accompagnée du plan d'accès et des lieux d'hébergement, sont adressés au client quinze jours avant le début du stage. LE GRAPE INNOVATIONS ne peut être tenu responsable de la non-réception de celle-ci par le destinataire notamment en cas d'absence du ou des stagiaires à la formation.



Art 3.c: Effectifs des formations

Les formations s'adressent à des groupes de 8 à 13 personnes selon le thème traité. A l'exception des séminaires et journées thématiques qui peuvent s'adresser à un public plus nombreux.

Art 3.d: Conditions de report et d'annulation d'une formation par le GRAPE INNOVATIONS

Le GRAPE INNOVATIONS s'engage à organiser les actions de formation dans les conditions prévues par la convention, sous réserve d'un nombre suffisant d'inscrits (8 minimum). En deçà de cet effectif, le GRAPE INNOVATIONS se réserve le droit d'annuler, ou de reporter, la formation. Dans ce cas, les stagiaires et les établissements seront avertis par courriel 15 jours calendaires avant le début de la première journée du stage. Aucun dédommagement n'est dû en raison d'une annulation du fait du GRAPE INNOVATIONS.

En cas d'incident majeur (maladie, accident, événements familiaux imprévus pour l'intervenant) ou en raison d'événements extérieurs (grèves de transports, conditions climatiques extrêmes...) le GRAPE INNOVATIONS s'engage à prévenir dans les plus brefs délais le client et à faire appel à un autre intervenant pour honorer la prestation. Dans le cas d'impossibilité d'honorer la prestation le jour prévu, le GRAPE INNOVATIONS s'engage à reprogrammer la session de formation.

En cas d'annulation définitive de la formation, il est procédé au remboursement des acomptes perçus, le cas échéant. Ceux-ci ne pourront excéder 30 % du montant total de la formation. En cas de réalisation partielle de la formation par le GRAPE INNOVATIONS, seul le prix de la prestation réalisée partiellement sera facturé au titre de la formation.

Art 3.e : Condition d'annulation et de report d'une formation par le client

Toute annulation, de tout ou partie de l'action, doit faire l'objet d'une notification par courriel au GRAPE INNOVATIONS à l'adresse administratif@grape-innovations.org au plus tard 30 jours calendaires avant le début de la formation.

En cas de renoncement par le bénéficiaire avant le début de la formation, le coût ne pourra pas faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO. En outre le client est redevable de dédommagements au GRAPE INNOVATIONS dont le montant est fonction du délai entre la décision de renoncement et le début de la formation, à savoir :

- A moins de 30 jours avant le début de la formation : 50% du coût de la formation est dû
- Compris en 15 jours et 8 jours avant le début de la formation : 70% du coût de la formation est dû
- Inférieur à 8 jours avant le début de la formation : 100% du coût de la prestation est dû

Toute annulation ou non présentation du stagiaire à la date du début de la formation entraînera la facturation du coût de la formation à titre de dédommagement forfaitaire. En cas d'abandon en cours de formation la somme totale sera due par le client.

Art 4 : Responsabilités

Toute inscription à une ou plusieurs formations se déroulant dans les locaux du GRAPE INNOVATIONS ou au sein des établissements implique le respect du règlement intérieur stagiaire du Grape Innovations. Ce règlement est porté à la connaissance du client et des stagiaires par courriel et affichage. Le GRAPE INNOVATIONS ne pourra être tenu responsable de tout dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par les participants à la formation. Il appartient au client de vérifier que son assurance professionnelle couvre les participants lors de la formation.

Le GRAPE INNOVATIONS bénéficie d'une assurance garantissant sa propre responsabilité civile au cas où celle-ci serait engagée du fait de ses formateurs d'une part, de ses matériels d'autre part. La responsabilité civile du client est garantie aux stagiaires dudit client chaque fois que celle-ci serait recherchée du fait de ses agents à l'occasion des activités de formation.

Art 5 : Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux indiqués sur le devis et la convention de formation. Notre activité de formation étant non assujettie à TVA selon l'article L213-93 du CIBS, le prix des formations est indiqué en montant net.

Art 6 : Facturation et modalités de paiement

L'entreprise bénéficiaire s'engage à procéder au règlement de la formation directement au GRAPE INNOVATIONS dans un délai maximum de 30 jours après l'émission de la facture. Le règlement peut être effectué par virement en précisant le numéro de la facture, le nom de l'entreprise et son numéro de SIREN/SIRET ou par chèque libellé à l'ordre du GRAPE INNOVATIONS. Pour toutes les formations, les modalités de facturation et de paiement sont précisées dans la convention de formation.

Art 7 : Prise en charge

En cas de paiement effectué par un OPCO, il appartient au client de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation. Le client est tenu de fournir l'accord de financement lors de l'inscription. Si l'accord de prise en charge de l'OPCO ne parvient pas au GRAPE INNOVATIONS au premier jour de la formation, la totalité des frais de formation sera facturée au client.

En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, le reliquat sera facturé au client.

Dans le cas où l'organisme n'accepte pas de payer la charge qui aurait été la sienne suite à des absences, abandons et pour quelque raison que ce soit, le client est redevable de l'intégralité du coût de la formation et, à ce titre, il sera facturé de la totalité des frais de formation.

Art 8 : Pénalités de retard

Toute somme non payée donnera lieu au paiement par le client de pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Ces pénalités sont exigibles de plein droit sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire, dès réception de l'avis informant le client qu'elles ont été portées à son débit.

En outre, une indemnité forfaitaire de 40 euros est due pour les frais de recouvrement en cas de retard de paiement. Cette indemnité ne s'applique pas aux particuliers payant à titre individuel et à leurs frais.

Par ailleurs, en cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours ouvrables, le GRAPE INNOVATIONS se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours.

Art 9 : Certificat de réalisation

Un certificat de réalisation de formation établi en conformité avec les feuilles d'émargement, est transmise à chaque stagiaire et au client après chaque formation.

Art 10 : Refus de commande

Dans le cas où un client passerait commande au GRAPE INNOVATIONS sans avoir procédé au paiement de la (ou des) commande(s) précédente(s), le GRAPE INNOVATIONS pourra refuser d'honorer la commande et de délivrer les formations concernées sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Art 11 : Supports de formation

Les supports de formation, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique...), sont protégés par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur, ils restent la propriété exclusive du GRAPE INNOVATIONS. Aussi, leur reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès du GRAPE INNOVATIONS. Les stagiaires et les clients ne peuvent ni modifier, ni diffuser, ni céder à un tiers, même à titre gratuit, les supports de formation.

Art 12 : Confidentialité

Les parties s'engagent réciproquement à garder confidentiels les documents et informations les concernant, quelle que soit leur nature, auxquels elles pourraient avoir eu accès au cours de l'exécution de la prestation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

Art 13 : Statut des participants à la formation

Pendant la durée du stage les participants continuent de bénéficier des dispositions de leur contrat de travail. La seule obligation mise à la charge de l'organisme formateur pendant la durée de stage s'agissant des obligations découlant du droit du travail est la déclaration des accidents éventuellement intervenus pendant la formation.

Art 14 : Protection des données personnelles

Dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en France relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (dite Loi Informatique et Libertés¹) et en Europe², les informations à caractère personnel communiquées par le client à la société GRAPE INNOVATIONS sont collectées afin de répondre à la demande du client et de le tenir informé des offres du GRAPE INNOVATIONS. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant.

Art 15 : Gestion des réclamations

Le GRAPE INNOVATIONS s'engage à la prendre en compte les réclamations de la façon suivante :

Le mode d'envoi de la réclamation peut être par courrier postal (115 rue Vendôme 69006 LYON) ou par courriel à administratif@grape-innovations.org

Sous 8 jours, la réclamation sera traitée et contact sera pris avec le réclamant pour échanger sur l'objet de la réclamation.

Une proposition de résolution sera adressée au réclamant sous les 10 jours suite à la prise de contact.

Art 16 : Loi applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente et tous les rapports entre le GRAPE INNOVATIONS et ses clients relèvent de la loi française.

Art 17 : Litiges

En cas de litige survenant entre la société GRAPE INNOVATIONS et le client, la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée. À défaut, l'affaire sera portée devant les tribunaux de Lyon

¹ Loi n°78-017 du 6 janvier 1978.

² Règlement 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du Traitement des Données à caractère personnel et à la libre circulation de ces Données (RGPD).