

**Objectifs de la formation :**

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Développer ses capacités relationnelles et améliorer l'écoute des interlocuteurs
- Identifier, analyser et gérer les conflits de manière constructive
- Gérer les réclamations et apporter des solutions aux situations difficiles

**Intervenant :** Elisabeth BONNEFOY, Expert-référent "RH" de l'ARIA Sud

**Déroulé pédagogique :**

09h00 - 12h30 :

- Prendre conscience des différents types de personnalité au sein d'une équipe
- L'écoute active, le questionnement – la reformulation

13h30 - 17h00 :

- Les phases de la génération d'un conflit
- Les types de conflits
- Les étapes de la résolution de conflits

**Public :** Chargé de mission handicap, Manager

**Prérequis :** Manager au moins une personne en direct

**Coût par participant :**

Adhérents 2026 : 650€ HT  
Non Adhérents 2026 : 850€ HT

*Cette formation peut être prise en charge par votre OPCO.*

**Lieu :** Avignon

**Date :** 18/06/2026

**Délai d'accès :** 15 jours avant le début de la formation

**Durée :** 1 journée collective (7h)

Présentiel

**Contact pédagogique :**

**Lucile Demametz**  
06 22 66 20 02  
[lucile@ariasud.com](mailto:lucile@ariasud.com)

**Contact administratif :**

**Sabrina De Clerck**  
06 22 66 20 06  
[sabrina.declerck@foodinpaca.com](mailto:sabrina.declerck@foodinpaca.com)



### Méthodes pédagogiques :

Méthodes participatives et actives

Alternance d'apports théoriques, d'exercices et de mises en situation

Partage d'expériences

Support de formation remis aux stagiaires

Les formations en présentiel se déroulent dans une salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur

### La différence ARIA Sud : immersion et certification

#### Une expérience unique, une reconnaissance concrète

Avec nos Labs immersifs (Food In Lab), chaque participant expérimente des situations réelles, favorisant l'apprentissage par l'action.

À l'issue, une **micro-certification** atteste des compétences acquises.

- **Pour le salarié** : une reconnaissance officielle et transférable, qui renforce son employabilité et sa confiance.
- **Pour l'entreprise** : une montée en compétences ciblée, mesurable et directement applicable dans les pratiques quotidiennes.

### Evaluation des connaissances :

Exercices et cas pratiques et/ou questionnaires d'évaluation. Les critères d'évaluation sont directement reliés aux objectifs cités au début du programme.

### Moyens mis en place pour suivre l'évaluation de la formation :

Feuilles d'émargement, attestation de formation et certificat de réalisation.

\*\*\*\*

Cette formation se déroule dans un lieu accessible aux personnes en situation de handicap. Notre référent handicap se tient par ailleurs à votre disposition pour organiser votre accueil et le déroulement de la formation : contactez Sabrina De Clerck, votre contact administratif.

*Conditions d'annulation : Toute annulation devra faire l'objet d'une notification écrite. Pour toute inscription annulée **10 jours avant le début de la formation**, la totalité des frais sera due à l'ARIA Sud. L'ARIA SUD se réserve le droit d'annuler ou de reporter la formation (notamment en cas de manque d'inscrits), et d'en informer le stagiaire au plus tard 5 jours avant la date de la Formation*

**Programme mis à jour le 12/01/2026**

### Organisme de formation :



Enregistrée sous le  
numéro :  
93840215384

*Cet enregistrement ne vaut pas  
agrément de l'Etat*

N° de Certificat Qualiopi :  
[FR064985-01](#)



PERFORMANCE  
INDUSTRIELLE



ACHATS &  
SUPPLY CHAIN  
MANAGEMENT



QUALITÉS  
DES PRODUITS



R&D  
MARKETING



ENVIRONNEMENT ET  
DÉVELOPPEMENT  
DURABLE



COMMERCIALISATION  
& MARCHÉS



RESSOURCES  
HUMAINES



FONCTIONS  
SUPPORT