

# « Le développement relationnel »

## Programme des formations

> La relation interpersonnelle et intra-entreprise

> La relation inter-entreprises



# Edito

«Pouvoir latéral» «Redistribution de l'autorité» «Ère collaborative»  
«Passer du transactionnel au relationnel»

*Autant de concepts fondateurs de notre démarche qui, s'ils ne sont pas nouveaux — une civilisation se construisant avant tout sur l'altérité —, retrouvent leur pleine vigueur en ce véritable début de siècle, maintenant que nous sommes affranchis des héritages vieillissant du précédent.*

*Si nous avons choisi de concevoir notre offre de formation par le prisme du développement relationnel, c'est parce qu'il est une réponse pragmatique aux enjeux clés de notre monde à la fois multipolaire et mondialisé. Contre la centralisation individualiste de certains, nous suggérons le choix de la pérennité des interactions multiples ; plutôt que la libéralisation mécanique des échanges, nous proposons l'optimisation du facteur humain comme démultiplicateur de la réussite. Ainsi, le développement relationnel mérite de s'épanouir partout et tout le temps : dans les interdépendances du corps social ou salarial, entre les structures internes propres à chaque organisation, au cœur du rapport commercial et contractuel inter-entreprises.*

*Que l'on place en tête de liste le rendement, la croissance, l'innovation ou l'humain, le seul dénominateur commun du succès demeure et demeurera l'importance accordée à la qualité relationnelle.*

**latéral médiation** en a fait son expertise, nos formateurs et consultants ont pour vocation d'en faire la vôtre.



Grégory LEVEAU  
Président

Intelligence émotionnelle  
Qualité relationnelle **Négociation**  
Communication Inter-entreprises  
Stratégie Créativité **Contract Management**  
Risques **Médiation** Intra-entreprise  
Relations contractuelles Collaboration  
Facilitation Interpersonnel **Leadership**  
Management

# Formations sur mesure et gamme de services

L'ensemble des cursus et stages présenté dans ce catalogue est offert aussi bien en mode intra qu'inter-entreprises.

Nous adaptons également le contenu à vos besoins spécifiques en mode intra afin de construire les mises en situation dans la perspective de vos métiers ou en rapport avec une population donnée. Pour vous accompagner de façon efficace dans le développement relationnel, en amont de certaines activités comme sur le terrain, nos expertises (négociation, résolution de conflit, créativité, communication et leadership) se déclinent selon une gamme de services à forte valeur ajoutée : audit et étude, conseil et intervention, Executive Coaching, suivi et évaluation.

Nos langues d'intervention pour les formations et les services : français, anglais et allemand.



**Tarifs\***

*Prix par participant.  
Voir conditions générales.*

Code A (2 jours) : 1200 € H.T.  
Code B (3 jours) : 1600 € H.T.  
Code C (12 jours) : 4650 € H.T.  
Code D (15 jours) : 5370 € H.T.

*\*tarifs valables  
jusqu'au 31/12/2014*

## Intervenants

Les consultants-formateurs **latéral médiation** sont tous des professionnels praticiens de la matière qu'ils enseignent.

Qu'ils soient médiateurs, négociateurs, managers ou experts des sciences comportementales et de la communication, leur expérience terrain, acquise en entreprise, assure une transmission pragmatique du savoir et la capacité par les participants de transformer les acquis en valeur ajoutée pour eux comme pour leur environnement.

Investis de façon continue dans la recherche et l'évolution de leurs matières, les consultants-formateurs mettent leurs compétences à jour en temps réel et sont les passeurs des doctrines nouvelles. La passion affichée lors de la mise à disposition de leurs talents est la résultante de la vitalité de leur engagement personnel vis-à-vis de la thématique qui les rapproche : le développement relationnel.

# Modèle pédagogique

**latéral médiation** préconise une approche pragmatique de la discipline enseignée, entièrement opérationnelle, afin qu'elle puisse être instrumentalisée par les participants en conditions réelles au cours du stage ou du cursus. L'apprentissage du savoir-faire (connaissance des essentiels et vision pratique) est associé à l'enseignement du savoir-être (qualité de la communication et du positionnement professionnel au sein des structures concernées).

## A comme accompagnement

- > Entretien préalable entre le formateur référent et chaque participant avant l'inscription au stage ou au cursus afin de dresser la liste des besoins et attentes.
- > Suivi individuel dans le cadre des phases pratiques de la formation.
- > Contact prolongé avec le formateur référent (e-mail, téléphone) après le cursus, inscription automatique à la communauté des participants (événements, invitations, newsletters, etc.), offre de coaching personnalisé prolongeant l'expérience de formation.

## M comme mesure de la progression

- > Grille d'évaluation mise à jour tout au long du cursus afin de s'assurer de la maîtrise par les stagiaires de la transposition pratique des essentiels de la discipline dans le cadre des exercices individuels et de groupe.
- > Passage du certificat C<sup>2</sup>MPC<sup>®</sup> en fin du cursus complet au Contract Management.

## E comme évaluation de la formation

- > Tour de table au démarrage de chaque nouvelle journée : précision des attentes, sujets à approfondir, validation du rythme.
- > Questionnaire de satisfaction rempli par les stagiaires en fin de cursus.

### Les outils pédagogiques

- > **Kit du stagiaire** : ouvrage si indiqué (lecture préalable recommandée), classeur de cours (feuilles libres, articles de presse, recommandations de lectures, newsletters), goodies.
- > **Cas pratiques** : fiches de simulation et de jeux de rôle, questionnaires, visuels.

# SOMMAIRE

## des formations

### > La relation interpersonnelle et intra-entreprise

#### Management et leadership

- Développer son leadership collaboratif ..... 6
- Agir en manager facilitateur ..... 7
- Création, intégration et animation d'équipe ..... 8

#### Communication efficace et efficiente

- Gérer ses émotions, maîtriser celles des autres : savoir utiliser l'intelligence émotionnelle ..... 9
- La communication facilitatrice orale et écrite : communiquer via des techniques de résolution de conflit ..... 10

#### Le risque relationnel

- La prévention des Risque Psychosociaux (RPS) ..... 11
- La médiation interne : comment créer et gérer une structure de médiation interne à l'organisation ..... 12

#### Créativité

- Développer la créativité individuelle et de groupe : mise en pratique de la pensée latérale ..... 13

### > La relation inter-entreprises

#### Optimisation des relations contractuelles

- Découverte du Contract Management : optimisation de la relation contractuelle ..... 14
- Cursus complet de formation au Contract Management pour les juristes : e<sup>2</sup>cm Premium – Juristes ..... 15
- Cursus complet de formation au Contract Management pour les non-juristes : e<sup>2</sup>cm Premium – Non juristes .. 16
- La stratégie des risques dans les relations inter-entreprises ..... 17

#### Cycles de négociation collaborative

- Cycle 1 : Praticien de la négociation collaborative ..... 18
- Cycle 2 : Expert de la négociation collaborative ..... 19
- Cycle 3 : Le négociateur inventif : utiliser la créativité en négociation ..... 20

#### La résolution de conflit

- Les essentiels de la médiation inter-entreprises ..... 21

# Développer son leadership collaboratif

## OBJECTIFS

- > Aider les stagiaires à déterminer le style de leadership qui leur convient le mieux en soulignant les atouts et les zones d'amélioration.
- > Proposer des outils et des processus permettant de mettre en pratique et de façon générique les principes du management collaboratif.
- > Développer les capacités d'affirmation de soi et d'adaptation des futurs leaders.

## PROGRAMME

- 1- Les qualités du leader. Définition, les incontournables, les zones de flexibilité.
- 2- Analyse de son style personnel et des perspectives individuelles de développement.
- 3- La pratique du management collaboratif.
- 4- S'affirmer pour mieux diriger : techniques d'affirmation et d'estime de soi.
- 5- Construire sa vision : clarté des buts et créativité des solutions.
- 6- Gestion de la communication : comment devenir un communicateur efficace et efficient.
- 7- Savoir maîtriser les cycles de changement et les faire accepter.
- 8- Gestion de crise : la posture du leader en conditions extrêmes.  
Introduction à la médiation/facilitation.
- 9- Mesure de la performance : du leader et de ses équipes (outils et techniques de mesure).
- 10- Mises en situation : divers ateliers adaptés à plusieurs styles de management où les stagiaires prennent à tour de rôle des postures de leader, de coordinateur ou de collaborateurs afin de mesurer les acquis sous différentes perspectives.

### Les de la formation

- + Analyse personnalisée du style de leadership
- + Possibilités d'accompagnement sur le terrain à l'issue de la formation



#### Public visé :

Collaborateurs ayant des perspectives de responsabilité managériale et leaders en poste visant l'amélioration continue.

Durée : 3 jours

Pré-requis : Voir public visé

#### Lieu :

Paris  
*Intra* : en vos locaux

#### Dates des sessions :

nous consulter  
et calendrier sur  
le site internet

# Agir en manager facilitateur

## OBJECTIFS

- > Permettre aux responsables d'équipe ou à toute personne en charge de coordonner ou diriger des hommes et des femmes au sein d'une organisation d'utiliser des techniques de médiation et de facilitation, dans leurs interactions avec autrui, en vue d'aider leur développement et de conforter la cohésion de groupe.
- > Renforcer la technique et la compétence managériale par une meilleure compréhension de l'origine des conflits et une adaptabilité aux situations de crise.

## PROGRAMME

- 1- Les essentiels du management collaboratif au cœur des multiples environnements de gestion des ressources humaines.
- 2- Les typologies de crises au sein d'une équipe : manager-collaborateur ; collaborateur-collaborateur ; équipe A – équipe B.
- 3- Les avantages des techniques de facilitation dans la pratique quotidienne du management.
- 4- Naissance d'un conflit : méthode d'identification par l'anticipation.
- 5- Le manager partie au conflit vs. le manager en position de médiateur.
- 6- Déroulement d'une méthodologie de résolution de conflit applicable en toute situation.
- 7- Les modes de communication utilisés par le manager facilitateur.
- 8- Outils permettant de viser la pérennité relationnelle au sein du groupe.

### Les de la formation

- + Ouvrage sur le conflit compris dans chaque kit stagiaire
- + Possibilités de coaching personnalisé ou d'équipe en amont ou en aval de la formation
- + Mises en situation sur la base de vos cas réels

Public visé :  
Responsables d'équipe

Durée :  
2 jours

Pré-requis :  
Voir public visé

Lieu :  
Paris  
*Intra : en vos locaux*

Dates des sessions :  
nous consulter  
et calendrier sur  
le site internet



# Création, intégration et animation d'équipe

## OBJECTIFS

- > Maîtriser l'ensemble du cycle managérial d'un groupe humain : de la constitution à la gestion régulière en passant par les processus d'intégration et de consolidation.
- > Mise à disposition d'outils et de processus génériques utilisables indépendamment de la taille de l'équipe, de sa localisation ou du mode de management.

## PROGRAMME

- 1- Quel style pour quelle équipe : gérer les influences intrinsèques et extrinsèques.
- 2- Les grands modes de gouvernance collaborative : découverte de l'halocracy.
- 3- Choisir ses collaborateurs en maîtrisant les principes de stratégie de communication : on ne reçoit pas comme on émet.
- 4- Comprendre autrui par l'acquisition du concept des intelligences multiples et la pratique de l'intelligence émotionnelle.
- 5- Techniques et outils d'intégration des ressources humaines.
- 6- Comment construire un projet d'équipe efficace et savoir le faire évoluer ?
- 7- Le maintien d'une cohésion renouvelée : fixer un cadre relationnel applicable à tous.
- 8- Négocier et implémenter la gouvernance d'équipe choisie.
- 9- Aperçu et mise en pratique des meilleurs outils de créativité de groupe.

### Les de la formation

- + Une méthode de bout en bout applicable pour tous les environnements
- + Un ouvrage sur les intelligences multiples dans le kit du stagiaire



Public visé :  
Tout public

Durée :  
2 jours

Pré-requis :  
Aucun

Lieu :  
Paris  
*Intra : en vos locaux*

Dates des sessions :  
nous consulter  
et calendrier sur  
le site internet



# Gérer ses émotions, maîtriser celles des autres : savoir utiliser l'intelligence émotionnelle

## OBJECTIFS

- > Comprendre la mécanique émotionnelle dans les relations humaines au sein des organisations.
- > Utiliser cette compréhension pour favoriser la qualité des interactions en contournant les conflits et en développant la qualité relationnelle.
- > Apprendre à canaliser ses propres émotions et découvrir ses besoins insatisfaits.

## PROGRAMME

- 1- Principes appliqués de l'intelligence émotionnelle et apport des neurosciences.
- 2- Identifier une émotion et la différencier du besoin.
- 3- Analyse d'un besoin et de la quête de satisfaction.
- 4- Solutions alternatives à la satisfaction des besoins.
- 5- Mise en pratique de la communication empathique : focus sur l'écoute active.
- 6- Décoder le message d'autrui en contournant le processus de transfert.
- 7- Emettre sa demande en communication non violente : influencer sans manipuler ni contraindre.
- 8- Présentation des obstacles à la communication les plus fréquents et travail sur les modes de contournement.
- 9- Les essentiels de la gestion du stress : origines et solutions.

### Les de la formation

- + Analyse personnalisée du mode de gestion des émotions en amont du stage
- + Plan individuel de progression à la sortie du stage

Public visé :  
Tout public

Durée :  
2 jours

Pré-requis :  
Aucun

Lieu :  
Paris  
*Intra : en vos locaux*

Dates des sessions :  
nous consulter  
et calendrier sur  
le site internet



# La communication facilitatrice orale et écrite : bien communiquer grâce aux techniques de résolution de conflit

## OBJECTIFS

- > Acquérir des techniques de communication efficaces et efficientes visant le développement relationnel.
- > Emmener l'autre dans sa sphère communicationnelle et dépasser les barrières à la compréhension mutuelle.
- > Trouver sa posture de facilitateur.

## PROGRAMME

- 1- L'homme communiquant : définition, mécanismes, décodage.
- 2- Les principaux risques menaçant la communication interpersonnelle orale.
- 3- Identification de son style naturel et mise en condition par une phase de préparation.
- 4- La pratique du message « je » en communication non violente.
- 5- Savoir accueillir autrui lorsqu'il est ingérable.
- 6- Les failles naturelles de la communication écrite.
- 7- Comprendre la lecture interprétative du destinataire.
- 8- Atelier d'écriture 1 : travail sur la neutralité.
- 9- Atelier d'écriture 2 : transmettre une émotion précise et ciblée sans se fourvoyer.

### Les de la formation

- + Analyse individualisée du mode de communication et des risques associés
- + Mise en place d'un plan de prévention et de préparation



Public visé :  
Tout public

Durée :  
2 jours

Pré-requis :  
Aucun

Lieu :  
Paris  
*Intra : en vos locaux*

Dates des sessions :  
nous consulter  
et calendrier sur  
le site internet

# La prévention des risques psychosociaux

## OBJECTIFS

- > Comprendre la terminologie des RPS et leur impact au sein des organisations.
- > Réintégrer la qualité relationnelle dans les plans d'action visant à lutter contre les facteurs de risques.
- > Savoir organiser un projet interne d'identification et de contournement des RPS.

## PROGRAMME

- 1- Définition et enjeux des risques psychosociaux.
- 2- Présentation du cadre réglementaire et des obligations supportées par les organisations.
- 3- Les facteurs de risques : identification et construction d'une grille de lecture.
- 4- Symptômes et conséquences associées au niveau individuel et à l'échelle du groupe.
- 5- Préparation de la démarche de prévention et pilotage du diagnostic.
- 6- La mise en place du plan d'action : un travail collectif.
- 7- Organisation du suivi et création des indicateurs de mesure clés.
- 8- La souffrance au travail : une dégradation de la qualité relationnelle.
- 9- Les outils permettant de rétablir le lien : quitter la méfiance pour retrouver le mode projet collaboratif.

### Les de la formation

- + Ouvrage actualisé sur la réglementation remis à chaque participant
- + Nouvelle approche de la souffrance au travail par les techniques de facilitation

Public visé :  
Tout public

Durée :  
2 jours

Pré-requis :  
Aucun

Lieu :  
Paris  
*Intra : en vos locaux*

Dates des sessions :  
nous consulter  
et calendrier sur  
le site internet



# La médiation interne : créer et gérer une structure de résolution des conflits au sein de l'organisation

## OBJECTIFS

- > Comprendre et anticiper le risque de dégradation de la qualité relationnelle au sein des organisations.
- > Acquérir les outils permettant de maîtriser ces risques dans la gestion des ressources humaines.
- > Se doter d'une structure efficace de médiation interne utilisable par tous.

## PROGRAMME

- 1- Le conflit intra-entreprise : typologies et origines.
- 2- Mesure de l'impact de la dégradation relationnelle : coût, productivité, souffrance au travail, rayonnement externe.
- 3- Définition de la médiation et avantages.
- 4- Les éléments de posture du médiateur et la garantie de confidentialité.
- 5- Le bon médiateur en entreprise : formation et positionnement.
- 6- Découverte du processus de résolution de conflit par l'étude de ses principales étapes.
- 7- Création de la charte de médiation interne et communication aux collaborateurs.
- 8- Suivi du projet par les indicateurs de réussite.
- 9- Jeu de rôle : organisation d'une médiation type.

### Les de la formation

- + Proposition d'une charte de médiation type adaptable
- + Possibilités de coaching individualisé en vue de « former les formateurs »



Public visé :  
RRH, DRH, Managers

Durée :  
2 jours

Pré-requis :  
Voir public visé

Lieu :  
Paris  
*Intra : en vos locaux*

Dates des sessions :  
nous consulter  
et calendrier sur  
le site internet

# Développer la créativité individuelle et de groupe : mise en pratique de la pensée latérale



## OBJECTIFS

- > Former les participants aux techniques aidant au développement de la créativité et à la recherche de solutions innovantes dans le cadre personnel et professionnel, lors de phases de développement d'activités comme dans les cas de gestion de crise.
- > Capacité d'animer des sessions de groupe autour de la pensée latérale.

## PROGRAMME

- 1- Découverte de l'intelligence divergente.
- 2- Le contexte biologique : fonctionnement des cerveaux, raccourcis et possibilités de reprogrammation.
- 3- Freins et catalyseurs de la créativité.
- 4- Naissance et développement d'une idée.
- 5- Présentation de la boîte à outils et de la multiplicité des méthodes (Analogie, Arbre à idées, l'avocat de l'ange, les 6 chapeaux, les variations du brainstorming, technique des filtres, etc.).
- 6- Mise en pratique des différentes méthodes et utilisation pertinente de la boîte à outils.
- 7- Identifier sa posture créative : positionnement, environnement, appel aux sens (le visuel, l'auditif, l'olfactif, le gustatif et le kinesthésique), état d'esprit, supports à la réflexion.
- 8- La créativité au service du groupe : animer des sessions de créativité (règles, brise-glace, échauffement, choix des méthodes, synthèse).
- 9- Création du laboratoire créatif et jeux de rôle variés.

### Les de la formation

-  Ouvrage d'exercices divers sur la créativité remis aux participants
-  Analyse personnelle des blocages à la pensée latérale

Public visé :  
Tout public

Durée :  
2 jours

Pré-requis :  
Aucun

Lieu :  
Paris  
*Intra : en vos locaux*

Dates des sessions :  
nous consulter  
et calendrier sur  
le site internet



# Découverte du Contract Management : optimisation de la relation contractuelle



## OBJECTIFS

- > Première initiation au Contract Management – gestion des relations contractuelles complexes.
- > Comprendre le cycle contractuel de bout en bout et les moyens de l'optimiser.
- > Focus sur les processus clés.

## PROGRAMME

- 1- Définition du Contract Management par l'analyse des missions et activités régulières.
- 2- Découverte et présentation détaillée du cycle de vie contractuelle et de l'ensemble de ses phases.
- 3- Principales interactions avec les fonctions voisines en interne et typologie des relations avec les cocontractants.
- 4- Introduction aux 10 principaux processus servant le cycle contractuel.
- 5- Etude détaillée du processus 1 : Sensibilisation contractuelle (Contract Awareness).
- 6- Etude détaillée du processus 2 : L'administration des données sensibles.
- 7- Etude détaillée du processus 3 : Gestion des changements (Change management).
- 8- Comprendre et construire un contrat complexe : terminologie, contenu, forme. Réintégrer le risque post-signature dans la phase rédactionnelle.
- 9- Mise en situation par un cas immersif proposant les situations suivantes : fixer les règles du jeu, prendre le leadership, affronter les risques et les problèmes, dégradation de la qualité relationnelle, gestion des ressources financières, négociation des enjeux, conduite du changement, conduire l'optimisation, clôturer.

### Les + de la formation

- + Le kit du stagiaire contient l'ouvrage *Pratique du Contract Management*, par Grégory LEVEAU
- + Possibilité de poursuivre le cursus complet à l'issue du stage



Public visé :  
Tout public

Durée :  
2 jours

Pré-requis :  
Aucun

Lieu :  
Paris  
*Intra : en vos locaux*

Dates des sessions :  
nous consulter  
et calendrier sur  
le site internet

# Cursus complet de formation au Contract Management *pour les juristes*



## OBJECTIFS

- > Former les participants juristes à la pratique professionnelle du Contract Management au sein des organisations privées et publiques, côté achat comme côté vente.
- > Préparation au passage du certificat **C<sup>2</sup>MPC<sup>®</sup>** assurant une validation adéquate des acquis et la démonstration d'une capacité de mise en œuvre des processus en autonomie.

## PROGRAMME

- 1- Initiation au Contract Management :** Présentation du métier (définition et missions), étude du cycle contractuel, utilisation des processus et des outils (gestion des changements, de la communication, des livrables, des problèmes, suivi des obligations, etc.), formation à la stratégie des risques. (3 jours)
- 2- Technicien du Contract Management :** Découverte de la gestion de projet. Maîtrise de l'analyse financière d'un cycle et des problématiques associées. (3 jours)
- 3- Praticien du Contract Management :** Optimisation du cycle par la maximisation des revenus et de la marge, leviers commerciaux. Le Contract Manager négociateur (techniques de négociation collaborative). (3 jours)
- 4- Expert du Contract Management :** Pratique de la résolution de conflit et techniques de facilitation. Produire un reporting de qualité, gestion des escalades, suivi d'un tour de cycle contractuel complet et mise en situation. (2 jours)
- 5- Journée d'approfondissement :** rappel des stagiaires six mois après la fin du cursus pour étudier les conditions de mise en application des acquis. Approfondissement du rôle de Contract Manager par la mesure de sa valeur ajoutée. (1 jour)

Public visé :  
Juristes

Durée :  
12 jours

Pré-requis : Formation juridique préalable (Niveau Master ou expérience équivalente)

Lieu :  
Paris  
*Intra : en vos locaux*

Dates des sessions :  
nous consulter  
et calendrier sur  
le site internet

Les  de la formation

-  Le kit du stagiaire contient l'ouvrage *Pratique du Contract Management*, par Grégory LEVEAU
-  Passage du certificat **C<sup>2</sup>MPC<sup>®</sup>** possible en fin de formation





# Cursus complet de formation au Contract Management *pour les non juristes*



## OBJECTIFS

- > Former les participants non juristes à la pratique professionnelle du Contract Management au sein des organisations privées et publiques, côté achat comme côté vente.
- > Préparation au passage du certificat **C<sup>2</sup>MPC<sup>®</sup>** assurant une validation adéquate des acquis et la démonstration d'une capacité de mise en œuvre des processus en autonomie.

## PROGRAMME

- 1- Introduction à la pratique du droit des contrats :** Essentiels du droit et de la procédure, système juridique français, technique contractuelle, rédaction de contrats, principes d'exécutions, pré-contentieux et contentieux. (3 jours)
- 2- Initiation au Contract Management :** Présentation du métier (définition et missions), étude du cycle contractuel, utilisation des processus et des outils (gestion des changements, de la communication, des livrables, des problèmes, suivi des obligations, etc.), formation à la stratégie des risques. (3 jours)
- 3- Technicien du Contract Management :** Découverte de la gestion de projet. Maîtrise de l'analyse financière d'un cycle et des problématiques associées. (3 jours)
- 4- Praticien du Contract Management :** Optimisation du cycle par la maximisation des revenus et de la marge, leviers commerciaux. Le Contract Manager négociateur (techniques de négociation collaborative). (3 jours)
- 5- Expert du Contract Management :** Pratique de la résolution de conflit et techniques de facilitation. Produire un reporting de qualité, gestion des escalades, suivi d'un tour de cycle contractuel complet et mise en situation. (2 jours)
- 6- Journée d'approfondissement :** rappel des stagiaires six mois après la fin du cursus pour étudier les conditions de mise en application des acquis. Approfondissement du rôle de Contract Manager par la mesure de sa valeur ajoutée. (1 jour)

### Les de la formation

- + Le kit du stagiaire contient l'ouvrage Pratique du Contract Management, par Grégory LEVEAU
- + Passage du certificat **C<sup>2</sup>MPC<sup>®</sup>** possible en fin de formation



Public visé :  
Non juristes

Durée :  
15 jours

Pré-requis :  
Aucun

Lieu :  
Paris  
*Intra : en vos locaux*

Dates des sessions :  
nous consulter  
et calendrier sur  
le site internet



# La stratégie des risques dans les relations inter-entreprises



## OBJECTIFS

- > Former les participants à la pratique professionnelle de la gestion des risques et des problèmes quels que soient l'environnement et la complexité des situations.
- > Fournir les méthodes et outils indispensables et actionnables au quotidien.

## PROGRAMME

- 1- Définition du risque et comparaison avec des notions similaires (chance, aléa, imprévu, incertitude...).
- 2- Typologie des risques (relationnels, contractuels, financiers, opérationnels, commerciaux, économiques, assurance, etc.) et des conséquences associées.
- 3- Processus d'identification et de surveillance des risques. Outils (log, registre, organigramme, etc.) et matrices.
- 4- Les réactions envisageables face aux risques et la construction d'un plan d'action (acceptation, rejet, transfert, modération).
- 5- Mesure de la probabilité et de l'impact. Analyse qualitative et quantitative.
- 6- Le garde-fou financier : la provision budgétaire.
- 7- Anticipation et gestion de crise. Intervention de la négociation et de la facilitation.
- 8- L'autre vision du risque : une opportunité. Initiation aux leviers commerciaux.
- 9- Mises en situation sur des cas pratiques à complexité graduelle.

### Les de la formation

-  Profil personnalisé de réaction face à la probabilité du risque
-  Correction individuelle des comportements bloquants

Public visé :  
Tout public

Durée :  
2 jours

Pré-requis :  
Aucun

Lieu :  
Paris  
*Intra : en vos locaux*

Dates des sessions :  
nous consulter  
et calendrier sur  
le site internet



# Praticien de la négociation collaborative

## OBJECTIFS

- > Apprentissage des fondamentaux de la négociation raisonnée.
- > Maîtrise de l'extension de la négociation raisonnée vers la méthode collaborative.
- > Capacité à agir en négociateur dans les situations les plus courantes de la vie professionnelle en optimisant les fondamentaux acquis.

## PROGRAMME

- 1- Identifier son type de négociation par une évaluation en amont.
- 2- Découverte des fondamentaux de la négociation raisonnée et maîtrise des étapes clés : présentation théorique et pratique de la méthode Harvard.
- 3- Les stratégies à éviter en négociation : autres méthodes, autres approches.
- 4- Comment préparer sa négociation ? Construire sa vision en identifiant les enjeux des parties. Processus et outils utiles en phase de préparation.
- 5- La posture du négociateur. Positionnement selon le contexte, état d'esprit à développer, comprendre le savoir-être au-delà du savoir-faire.
- 6- Mises en situation pour le négociateur raisonnée. Cas pratiques et jeux de rôle.
- 7- Principes de la négociation collaborative : la négociation teintée de facilitation.
- 8- Mises en situation pour le négociateur collaboratif. Cas pratiques et jeux de rôle.

### Les de la formation

- + Analyse personnalisée du style de négociation
- + Mesure de l'évolution du participant en fin de stage



Public visé :  
Tout public

Durée :  
3 jours

Pré-requis :  
Aucun

Lieu :  
Paris  
*Intra : en vos locaux*

Dates des sessions :  
nous consulter  
et calendrier sur  
le site internet

# Expert de la négociation collaborative

## OBJECTIFS

- > Apprendre à contourner les tactiques néfastes utilisées par l'autre partie.
- > Dépasser le « Non » que l'on tente de vous imposer et apprendre à affirmer soi-même ses limites.
- > Savoir s'adapter aux négociateurs difficiles et dans des environnements complexes.

## PROGRAMME

- 1- Identification des principaux risques d'échec d'une négociation. Techniques d'analyse des risques et de modération.
- 2- Démasquer le négociateur manipulateur.
- 3- Déceler les tactiques déloyales et utiliser les méthodes efficaces permettant de les contourner.
- 4- Ramener un négociateur égaré dans la sphère collaborative. Ouvrir une autre porte (préparation, proposition, communication).
- 5- Affirmer son « Non » : poser sa limite de façon constructive en restant aligné avec ses intérêts et besoins.
- 6- Dépasser le « Non » d'autrui : processus et outils pour ne pas rester face au mur dressé par l'autre partie.
- 7- Utilisation des principes de négociation collaborative dans la stratégie de contournement.
- 8- Mises en situation : négociateur difficile et environnement complexe.  
Cas pratiques et jeux de rôle.

### Les de la formation

- + Découverte par chaque participant de ses propres techniques déloyales
- + Plan de correction en sortie de stage

Public visé :  
Négociateurs réguliers

Durée :  
3 jours

Pré-requis :  
Participation préalable au stage  
*Praticien de la négociation.*

Lieu :  
Paris  
*Intra : en vos locaux*

Dates des sessions :  
nous consulter  
et calendrier sur  
le site internet



# Le négociateur inventif : utiliser la créativité en négociation

## OBJECTIFS

- > Apporter aux négociateurs réguliers un soutien au développement de solutions alternatives en cas d'impasse.
- > Faire adhérer l'autre partie à la réflexion créative de groupe.
- > Retenir la bonne idée parmi la multitude.

## PROGRAMME

- 1- Les phases créatives en négociation.
- 2- Identifier une situation d'impasse et préparer sa réponse.
- 3- Analyse des freins et des catalyseurs de la créativité.
- 4- Trouver sa posture inventive et conditions de mise en pratique.
- 5- Présentation de la boîte à outils et de la multiplicité des méthodes (Analogie, Arbre à idées, l'avocat de l'ange, les 6 chapeaux, les variations du brainstorming, technique des filtres, etc.).
- 6- Mise en pratique des différentes méthodes et utilisation pertinente de la boîte à outils dans des négociations types.
- 7- Techniques permettant de faire adhérer autrui à la recherche créative.
- 8- Faire le tri : retenir la solution assurant le « gagner ensemble et durablement ».
- 9- Jeux de rôle complets sur une négociation de bout en bout.

### Les de la formation

- + Ouvrage d'exercices sur la créativité en négociation remis aux participants
- + Analyse personnelle des comportements bloquants face à l'inventivité

Public visé :  
Négociateurs réguliers

Durée : 2 jours

Pré-requis :  
Participation préalable au stage *Praticien de la négociation*.

Lieu :  
Paris  
*Intra : en vos locaux*

Dates des sessions :  
nous consulter et calendrier sur le site internet



# Les essentiels de la médiation inter-entreprises

## OBJECTIFS

- > Comprendre les conflits inter-entreprises dans leurs causes profondes.
- > Apprendre à anticiper le risque conflictuel.
- > Maîtriser les techniques de base de la médiation.

## PROGRAMME

- 1- Le coût de la dégradation relationnelle entre deux organisations.
- 2- La médiation judiciaire et conventionnelle dans les textes.
- 3- Les causes de l'échec d'une négociation et l'analyse de l'escalade conflictuelle.
- 4- Le choix de l'altérité ou de l'adversité.
- 5- Comprendre autrui par le prisme de ses émotions et de ses besoins.
- 6- Maîtriser le conflit en soi et préparation du médiateur.
- 7- Présentation des différentes phases du processus de médiation.
- 8- Mise en pratique de chaque étape clé par l'utilisation de cas réels : entretiens individuels et réunions.
- 9- Acquérir une posture de distanciation pour ne pas prendre part au conflit.

### Les de la formation

- + Questionnaire d'auto-analyse des leviers conflictuels de chaque participant
- + Carte mémo du processus détaillé de médiation



Public visé :  
Tout public

Durée :  
3 jours

Pré-requis :  
Aucun

Lieu :  
Paris  
*Intra : en vos locaux*

Dates des sessions :  
nous consulter  
et calendrier sur  
le site internet

# Conditions Générales de Vente

## Article 1 : Objet

Le présent document, ci-après « Conditions Générales de Ventes » (« CGV »), s'applique à toutes les offres de formation proposées par la société B&GL SAS – latéral médiation (ci-après « le Centre de formation »), et faisant l'objet d'une commande de la part du Participant.

Le fait de passer commande d'une action de formation auprès du Centre de formation implique adhésion entière et sans réserve du Participant aux présentes CGV, le Participant se portant fort de leur respect par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.

Le Participant reconnaît que, préalablement à la signature du bon de commande/fiche d'inscription, il a bénéficié des informations et conseils suffisants par le Centre de formation, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de formation à ses besoins.

Le Centre de formation se réserve le droit de réviser les présentes CGV à tout moment, les nouvelles conditions s'appliquant à toute nouvelle commande, quelle que soit l'antériorité des relations entre le Centre de formation et le Participant.

Le Centre de formation se réserve le droit d'exclure de toute formation présente, et ce à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la formation et/ou manquerait gravement aux présentes CGV ou au contrat/convention de formation.

## Article 2 : Prestations

Les actions de formation dispensées par le Centre de formation rentrent dans le cadre de la formation professionnelle et sont donc réalisées conformément à un programme préétabli qui, en fonction d'objectifs déterminés, précise les moyens pédagogiques, les moyens techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les processus permettant de suivre son exécution et d'en apprécier les résultats. L'ensemble de ces informations est détaillé dans la fiche formation en annexe de la convention ou du contrat de formation professionnelle qui sera signé entre le Centre de formation et le Participant.

## Article 3 : Modification et annulation des formations

Le Centre de formation se réserve le droit d'apporter à tout moment toute modification qu'il juge utile à ses programmes et prestations de formation ainsi qu'au planning de ses formations. Il se réserve le droit de modifier et de supprimer un ou plusieurs titres de sa gamme de formations.

En cas d'annulation pour quelque cause que ce soit (comme par exemple indisponibilité du formateur, panne d'électricité, indisponibilité du système informatique, nombre de participants insuffisant, conflits sociaux, conditions météorologiques, tout événement de force majeure, etc.) la (ou les) formation(s) commandée(s) sera(ont) reportée(s) à une date ultérieure sans dédommagement ni pénalité dus au Participant.

## Article 4 : Prix – Modalités financières

Le prix par Participant est indiqué sur chaque fiche de formation. Les tarifs sont également consultables sur le site internet du Centre de formation et sur le catalogue de formations de l'année en cours.

Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes et sont donc à majorer du taux de TVA en vigueur au jour de l'inscription.

Les frais de repas, ainsi que les frais de déplacements et d'hébergement du Participant à la formation ne sont pas inclus dans le prix de la prestation de formation.

S'il souhaite annuler sa participation à une ou plusieurs formations, le Participant ne pourra le faire qu'en respectant scrupuleusement les conditions suivantes : toute annulation d'inscription à une formation devra être signalée au Centre de formation par le Participant lui-même, par téléphone ou par courriel et doit être confirmée par courrier recommandé avec AR adressé à l'adresse du siège du Centre de formation.

Les conséquences financières des annulations sont les suivantes :

1. Toute annulation intervenant plus de 10 jours ouvrés avant la date du début de la formation, la date prise en compte étant la réception du courrier recommandé avec AR dont il est fait état ci-dessus, ne donne lieu à aucun frais d'annulation ;
2. Toute annulation intervenant moins de 10 jours ouvrés avant la date du début de la formation, la date prise en compte étant la réception du courrier recommandé avec AR dont il est fait état ci-dessus, donne lieu à une facturation par le Centre de formation égale à 30 % du montant de la ou des formations commandées par le Participant à titre d'indemnité forfaitaire, pour frais engagés, à la charge du Participant. Si ce montant ne couvre pas les dépenses, le Participant couvrira la différence dans la limite des frais effectivement engagés ;
3. Le prix de toute formation commencée sera dû intégralement par le Participant.
4. Dans aucun des cas visés ci-dessus, les frais d'inscription ne seront remboursables au Participant par le Centre de formation.

## Article 5 : Paiement

Le règlement de l'intégralité du prix de la formation est effectué à la date de signature de la convention ou du contrat de formation professionnelle par le Participant, selon les modalités particulières visées dans ledit document.

Tout paiement postérieur aux dates d'échéance figurant sur les factures du Centre de formation donnera lieu à l'application de pénalités de retard égales à 3 fois le taux d'intérêt

légal en vigueur et à une indemnité forfaitaire de 40 € conformément à l'article D441-5 du Code de Commerce. Elles sont exigibles sans qu'il soit besoin de mise en demeure.

Dans le cas d'un financement par l'intermédiaire d'un OPCA, il appartient au Participant d'obtenir la prise en charge des formations commandées auprès de cet organisme. Si cette prise en charge n'est pas obtenue avant le début de la participation du Participant à la formation considérée, le Participant devra s'acquitter des sommes dues auprès du Centre de formation et fera son affaire du remboursement auprès de l'OPCA dont il dépend.

Si l'OPCA ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Participant.

## Article 6 : Propriété Intellectuelle – Droits d'auteur

L'ensemble des documents, travaux, cas, concepts, méthodes, processus et outils présentés au cours de la formation constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégés par la législation sur la propriété intellectuelle et les droits d'auteur.

Le Centre de formation détient seul les droits intellectuels afférents aux formations qu'il dispense de sorte que la totalité des supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, orale...) utilisés dans le cadre de la commande demeure sa propriété exclusive.

En conséquence, le Participant s'interdit d'utiliser, copier, adapter, modifier, traduire, transmettre et généralement d'exploiter tout ou partie de ces documents, sans l'accord préalable et écrit d'un responsable habilité du Centre de formation.

Le Participant se porte fort du respect de ces interdictions de la part des collaborateurs qu'il désignera pour assister aux séances de formation et déclare se porter, à cet effet, garant et responsable solidaire dédits collaborateurs.

## Article 7 : Nullité d'une clause

Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGV était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions des CGV qui demeureront en vigueur entre le Centre de formation et le Participant.

## Article 8 : Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution de la convention/contrat de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion de la convention/contrat de formation.

## Article 9 : Communication

Le Participant accepte d'être cité par le Centre de formation comme client de ses offres de services. Le Centre de formation peut mentionner le nom du Participant ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet de la convention/contrat de formation, dans ses listes de références (sites internet inclus) et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, de la presse, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

## Article 10 : Responsabilité

Dans le cadre de l'exécution de ses prestations, la responsabilité du Centre de formation est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Participant. La responsabilité du Centre de formation est plafonnée au montant du prix payé par le Participant au titre de la prestation concernée. En aucun cas, la responsabilité du Centre de formation ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que, sans que la liste soit limitative, perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.

La responsabilité du Centre de formation est exclue en cas de force majeure.

Le Participant s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée de la formation une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses agissements ou ceux de ses préposés au préjudice du Centre de formation. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré le Centre de formation pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par le Participant et contenant une clause de renonciation à recours de telle sorte que le Centre de formation ne puisse être recherché ou inquiété.

## Article 11 : Loi applicable et différends

Les présentes CGV sont soumises pour leur interprétation et leur exécution à la loi française.

Dans le cas où un différend apparaîtrait et que les parties ne parviendraient pas à trouver une solution satisfaisante pour l'une et l'autre, elles s'engagent à recourir à un médiateur membre de la Chambre Professionnelle de la Médiation et de la Négociation (CPMN) avant d'envisager toute procédure devant le tribunal compétent.

# Les 4 métiers de latéral médiation



## Médiation, résolution de conflit

La résolution des conflits par la médiation propose une alternative à la procédure judiciaire, le médiateur jouant un rôle de pacificateur de la relation en accompagnant les parties vers un accord. Notre processus consiste à dépolluer le contexte émotionnel avant d'envisager les aspects techniques et juridiques du conflit.

Nos experts de la qualité relationnelle interviennent au cœur des conflits intra ou inter-organisations avec comme maîtres-mots : impartialité, neutralité, indépendance et garantie de confidentialité.

Gain de temps, maîtrise du coût et surtout, liberté de trouver ensemble une solution plutôt que de se soumettre à la décision d'un tiers (juge, arbitre), sont les conséquences du choix de la médiation.



## Négociation

Notre savoir-faire repose sur la méthode Harvard, à laquelle est associée notre expertise en facilitation, de façon à proposer à nos clients nos techniques exclusives de négociation collaborative.

Nos négociateurs disposent d'une expérience multiculturelle sur des problématiques et des contrats à l'échelle nationale et internationale.

Notre accompagnement dès la phase de préparation et durant tout le processus de négociation, assure une maîtrise des discussions dans le respect des enjeux identifiés, tout en visant la pérennité de la relation avec les autres participants.



## Formation et conseil

Notre offre de conseil vise à asseoir et à promouvoir une politique de qualité relationnelle au sein de votre organisation, d'une équipe ou d'un département déterminé.

La préservation du climat social et la prévention des troubles ou de la dégradation des rapports est l'objectif premier de nos consultants.

Nous intervenons, ainsi, en amont du conflit via des missions d'audit, des études de risque et des missions de déploiement de stratégies relationnelles et communicationnelles (ex. : création d'une structure de médiation interne).

La gamme de formations proposée est exclusivement orientée vers le développement de la relation et s'appuie sur la haute expertise des consultants, quotidiennement mise en pratique en conditions réelles dans le cadre de nos divers services.



## Coaching relationnel

La qualité relationnelle n'est jamais acquise, elle se développe. Dans les échanges professionnels comme dans les rapports familiaux, le poids des mots, du ton et des comportements pèse lourd dans la balance émotionnelle.

Nos coaches ont pour mission de vous faire découvrir, individuellement ou en groupe, les essentiels de la communication verbale et non-verbale et de vous apporter les outils utiles à une meilleure capacité d'interaction avec autrui, en réponse à un événement particulier ou dans le cadre du développement personnel et professionnel.





Cabinet de médiation  
et de négociation

[www.lateral-mediation.com](http://www.lateral-mediation.com)

Tél. : 01 48 86 05 27

e-mail : [contact@lateral-mediation.com](mailto:contact@lateral-mediation.com)

B&GL SAS

latéral médiation

9, rue du 4 septembre - 75002 Paris



*Que l'on place en tête de liste le rendement,  
la croissance, l'innovation ou l'humain,  
le seul dénominateur commun du succès  
demeure et demeurera l'importance accordée  
à la qualité relationnelle.*

