

# FICHE BILAN

MICRO-PROJET POLITIQUE DE LA VILLE **2021**

**Nom de la structure :**

Conseil Citoyen de Corbeil-Essonnes

**Nom de l'action :**

Formation prévenir et gérer les situations conflictuelles

X  Nouvelle action  Action reconduite

## Personne référente de l'action

**Nom de la personne référente :** Pierre Michel

**Fonction au sein de l'organisme :** secrétaire

**N° de téléphone :** 0676186214 **Fax :**

**Adresse email :** conseilcitoyencorbeilssonnes@a3ce.org

# BILAN QUALITATIF

## Description de la réalisation de l'action

**Date(s) de réalisation de l'action : 15 novembre 2021**

**Date de début de mise en œuvre de l'action :**

**Durée de l'action : La formation a durée 1 journée, la préparation a démarré fin 2020**

**Fréquence de réalisation :**

X  Sans périodicité  Quotidienne  Hebdomadaire  Mensuelle  Bimestrielle  Semestrielle

**Ville(s) et quartier(s) concerné(s) : Corbeil-Essonnes, les 4 QPVs**

**Décrivez le projet de *manière détaillée*, en précisant la préparation, la nature, le contenu de l'action mise en place, les lieux de réalisation :**

Une formation à la prévention et gestion des conflits à destination de toutes les personnes en charge des publics fragilisés ou de situations tendues (assistant social, éducateur, animateur, médiateur de proximité, agent de prévention ...) leur permettra d'améliorer le service rendu aux citoyens et développera leurs propres compétences et habilités indispensables à l'efficacité de leurs interventions.

**Précision : La cible pour ce projet est limité aux bénévoles et adulte relais des associations œuvrant dans le cadre de la politique de la ville sur les QPVs**

### Ojectifs :

- Renforcer les compétences des personnes en charge de relations avec des habitants des QPV
- Améliorer l'écoute des publics rencontrant des difficultés d'origine sociale, culturelle ou individuelle
- Communiquer de façon positive dans les situations conflictuelles

### Durée

1 journée, 11 participants sur les 9 initialement prévus

### Prérequis

Activité impliquant une pratique de gestion de situations conflictuelles

### Préciser les partenariats :

**Formatrice Mme** Rosina GELLÉ – Médiateur assermenté près la Cour d'Appel de Paris, avocate, membre de la Médiation Nationale des Entreprises et Territoires (MNET)

## **Pédagogie**

Les apports théoriques s'inscrivent dans le cadre d'une pédagogie active, avec étude de cas réels et Entraînement

## **CONTENU**

### **1. Améliorer l'écouter**

*Communiquer avec efficacité*

- Une posture de médiateur entre accueil et réserves
- Les encrages indispensables

*Analyser les situations conflictuelles avec humilité et bienveillance*

- Enjeux des parties en présence
- Place et rôle de l'expression des émotions
- Les difficultés tenant à certains comportements (agressivité, passivité, assistance ...)

*Structurer son écoute*

- pour soi-même : afin de s'informer, faciliter sa compréhension des différends et des besoins, apprendre d'une situation, mieux argumenter sur les pistes d'évolution/ participation...
- pour les parties prenantes : les mettre à l'aise face à vous, les aider à clarifier leurs gestes et verbalisation, leur permettre de se libérer, d'être écouté, d'être respecté.
- pour la relation entre les parties prenantes : leur permettre de renouer un dialogue, structurer une relation pour l'avenir sur de nouvelles bases, les accompagner à la recherche d'une solution mutuellement satisfaisante.

Phase 1 : questionner

Phase 2 : reconnaître

Phase 3 : argumenter

### **2. Mieux comprendre les enjeux**

- Identifier les comportements au cœur des difficultés (l'évitement, la manipulation, la soumission, l'oppression, la fuite ...)
- Choix des mots et le sens des formules à privilégier
- Reformulation des expressions de chacun
- Expression des points de vue (les expériences vécues, faits de manière objective, les ressentis, les valeurs, les besoins des parties)
- Écoute et reconnaissance de l'interlocuteur

Phase 1 : mettre en place une négociation raisonnée

Phase 2 : reformuler

Phase 3 : valider

### **3. Développer l'accompagnement**

- Se fixer des objectifs atteignables
- Définir une stratégie
- S'affirmer dans son rôle
- Transmettre des marques d'apaisement

# INDICATEURS DE L'ACTION

## Public

**Nombre total de bénéficiaires :** 11 *Dont 6 femmes et 5 hommes*

**Nombre de bénéficiaires résidant dans un quartier Politique de la Ville :** 11 *(acteurs et habitants des 4 QPVS)*

**NB :** Lien SIG Politique de la Ville afin de vérifier la résidentialisation des bénéficiaires de l'action : <https://sig.ville.gouv.fr/>

**Répartition par tranche d'âge et par sexe :**

	<b>0-15 ans</b>	<b>16-25 ans</b>	<b>26 et plus</b>
<b>Femmes</b>			6
<b>Hommes</b>			5

**Brève description des caractéristiques du public** (ex : collégiens, demandeurs d'emploi, familles monoparentales, etc.)

**: La cible pour ce projet est limité aux bénévoles et adulte relais des associations œuvrant dans le cadre de la politique de la ville sur les QPVs**

**Comment le public a-t-il été impliqué dans la conception et la réalisation de l'action ?**

Entretien préalable avec un médiateur et 2 adultes relais pour cadrer la formation

## Evaluation

*Reprenez et développez ici les critères (indicateurs qualitatifs et quantitatifs) que vous avez utilisés pour évaluer la réussite de votre action. Vous pouvez joindre également des photos de la réalisation de vos actions.*

Formation très appréciée des participants comme utile, répond à un besoin, favorise le travail ensemble malgré les difficultés et les différences

*11 personnes formées, initialement 9 prévues*

## Explication du bilan financier

*Expliquez les principaux postes de dépenses et les écarts par rapport au budget prévisionnel*

Catégorie	Explication détaillée des dépenses/recettes inscrites au budget prévisionnel
Rémunération d'intermédiaires et honoraires, prestations de service	Intervenante membre de la Médiation Nationale des Entreprises et Territoires (MNET) 700,00€
Locations	exemple : minibus, structure gonflable ...
Equipements, fournitures	exemple : jeux de société, matériel pour les activités manuelles, etc.
Alimentation	exemple : boissons... 100€
Supports de communication	exemple : flyers, affiches, articles... 20,00€ participation à l'achat d'un porte chart
Déplacements, missions et réceptions	
Participation des usagers et pratiques tarifaires	exemple : gratuité, tarifs modulés, barème, prix unique, ... gratuit pour les participants
Valorisation du bénévolat	121€
Autres	

# SIGNATURE

**Je soussigné, Abdoulaye Travoré**

**Représentant légal de l'organisme** association Conseil Citoyen de Corbeil-Essonnes

**Certifie exactes les informations du présent compte rendu.**

**Fait le 17 décembre 2021 à Corbeil-Essonnes**

**Cachet et signature**

**A3CE**

**Conseil Citoyen de Corbeil-Essonnes**

75, avenue Carnot - Corbeil-Essonnes

conseilcitoyencorbeilessonnes@a3ce.org

A handwritten signature in blue ink on a light yellow background. The signature is stylized and appears to be the name 'Abdoulaye Travoré'.