

# Formation - Prévention des conflits et des discriminations au sein d'un lieu d'accueil du public

Comprendre les rouages à l'origine des tensions et conflits pour un accueil plus inclusif de toutes et tous au sein d'un lieu de médiation sociale

Lutte contre les discriminations

Dynamique de groupe, gestion des conflits

CODE : 61350 | Mise à jour : 18/03/2026

## Objectifs

- Identifier les différents types de situations de tension rencontrées et les conséquences sur les salarié·es, le public accueilli et le projet collectif
- Comprendre les différentes formes de discriminations pour améliorer l'accueil de publics spécifiques
- Connaître le cadre légal en matière de discriminations et les moyens d'action
- Construire et expérimenter des réponses individuelles et collectives pour accompagner et prévenir les situations de tension dans le cadre d'accueil de publics spécifiques

## Contenu de la formation

### JOUR 1

- Les types de situations de tension et leurs conséquences individuelles et collectives
- Echange collectif sur les situations de tension vécues par les participant·es et synthèse des typologies de situation
- Rappel du projet collectif de l'association (mission, valeurs et actions prioritaires) et identification des « axes empêchés » par les situations de tension partagées
- Distinguer les situations d'agression et de communication, présentation du schéma de la communication, les différentes manières de réagir
- Les biais cognitifs et les stéréotypes
- Présentation des notions : les croyances, biais cognitifs et les stéréotypes
- Les biais cognitifs et leur rôle au quotidien
- Du stéréotype à la discrimination

## FORMATION PRÉSENTIELLE

### PUBLIC CIBLE

Tous publics

### PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

### DURÉE

2 jours (14 heures)

### SESSION INTRA

Nous consulter

### GROUPE

Minimum 8 personnes  
Maximum 14 personnes

- Le vocabulaire et cadre légal en matière de discrimination
- Discrimination, harcèlement : définition et cadre légal
- Quizz sur les statistiques de discrimination en France
- Les critères de discriminations et la loi
- Les ressources et acteur·trices de la lutte contre les discriminations
- Les obligation de l'employeur en matière de discrimination et prévention des risques dont les risques psychosociaux (rédaction d'un DUERP et mise à jour annuelle)

## JOUR 2

- Répondre individuellement en situation de tension
- Mise en situation en théâtre forum et analyses de situation en collectif
- Imaginer les réponses individuelles à des phrases stimulus issues des situations vécues par les participant-es. Travail en binôme et partage en groupe
- Rédaction d'un livret de réponses à réutiliser par le collectif
  - Construire des réponses collectives pour accompagner et prévenir les situations de tensions et de discrimination
- Exercice en petit groupe pour identifier les actions collectives existantes et celles à concevoir pour prendre soin des personnes et du projet collectif
- Construction d'une feuille de route : priorisation des actions collectives à mener

## Modalités pédagogiques

- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz

## Suivi, évaluation et sanction

### Suivi et évaluation des résultats

- Feuille d'émargement
- Formulaire d'évaluation de la formation
- Mises en situations
- Questions écrites ou orales (QCM, Quiz, ...)

### Sanction de formation

- Remise d'une attestation de formation

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Veillez faire connaître vos besoins au plus tôt lors de nos échanges. La prise en compte d'un besoin spécifique peut nécessiter un délai pour étudier les modalités d'adaptation ou d'orientation.

## Taux de satisfaction des stagiaires

Issus des évaluations de satisfaction à chaud des stagiaires.

★ ★ ★ ★ ☆ 87% (7 avis)

## Taux de validation de la formation

Issus des résultats de l'atteinte des objectifs par les stagiaires (Acquis et En cours d'acquisition).

★ ★ ★ ★ ★ 100%



Hélène Yviquel

**Formatrice Consultante diversité et communication relationnelle**

La Tribu des Homards

Formation Softs Skills, Diversité et Inclusion, Techniques d'animation au service de la posture professionnelle



📞 06 64 94 96 31

✉ helene@la-tribu-des-homards.fr

Adresse postale : Ouvre-Boites Le Grand Bain 20 allée de la Maison Rouge 44000 Nantes

Site web : <https://la-tribu-des-homards.fr/>

Facebook : <https://www.facebook.com/helene.yviquelformatrice.1>

LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/helene-yviquel/>

## Biographie

Sociologue de formation, après un parcours dans l'animation et l'éducation populaire, j'interviens aujourd'hui en animant des formations ou ateliers, dans les entreprises, collectivités, associations, écoles ou tout collectif de travail qui souhaite :

- Explorer la relation à soi, aux autres pour mieux se connaître et mieux travailler ensemble.
- Identifier et comprendre les discriminations et en particulier le sexisme pour des collectifs plus inclusifs et qui favorisent la diversité.
- Outiller les manager, animateurices...en nouvelles méthodes d'animations pour favoriser l'expression des équipes et analyser leurs pratiques.

Ma pédagogie est active et ludique pour développer l'intelligence collective.

A l'image de cet animal étrange qu'est le Homard, j'invite à changer de carapace, de point de vue ou de faire le pas de côté !

## Diplômes et formations

**Licence professionnelle FCIS (Formateur Conseil Indépendant ou Salarié)** mention bien. Université Rennes 2. (2016-2017)

**Formation D.E.F.A (Diplôme d'Etat aux fonctions d'Animation).** A2 F Formation à St-Nazaire.

Coordinatrice de projets interculturels au CID (Centre Interculturel de documentation) à Nantes. (2007-2008)

**D.E.S.S de Sociologie Appliquée au développement local.** Université Lyon 2.

Etude d'un quartier classé « sensible » à la Communauté Urbaine de Lyon. Mémoire: « Intégration résidentielle et identité de quartier: Les Plantées à Meyzieu »

Auditrice libre en licence d'ethnologie. (2001)

**Maîtrise de Sociologie Appliquée au travail et à l'emploi.** Université de Nantes. (1999)

Etude sur la formation continue des salariés. Airbus France établissement de St-Nazaire



**L'OUVRE-BOITES**

Coopérative d'Activité et d'Emploi - Pôle formation  
20, allée de la Maison Rouge 44000 Nantes



[www.corymbe.coop](http://www.corymbe.coop)

Téléphone : 02 28 21 65 10  
Courriel : [contact@corymbe.coop](mailto:contact@corymbe.coop)

Nos CGV : [www.corymbe.coop/cgv/](http://www.corymbe.coop/cgv/)

Enregistré auprès du préfet de la Région Pays-de-la-Loire  
N° de déclaration d'activité : 52 44 04429 44  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État