

**CERTIFICAT DE HAUTE ÉCOLE**

# **MANAGEMENT & GESTION DES CONFLITS**

L'apprentissage de nouveaux outils  
de gestion des conflits et étude  
des méthodes de management

**2024-2025**

# INTRODUCTION

Les professionnels de terrain se sentent parfois démunis quant à la **maîtrise de certaines techniques et outils pertinents** dans le cadre de leurs pratiques de terrain.

La Haute École en Hainaut qui dispose d'une expertise dans le domaine de la formation des gestionnaires d'établissements, propose une série de formations complémentaires. Celles-ci visent à répondre au besoin affirmé des professionnels de terrain en matière de **gestion des Ressources Humaines**.

Le **Certificat de Haute École en Management et gestion des conflits** (20 ECTS) permet un apprentissage rapide et pratique sur les difficultés rencontrées sur le terrain demandant des capacités managériales touchant à la gestion des ressources humaines, les techniques informatiques de gestion et les difficultés en matière de gestion des conflits.

---

## APPROCHE

Afin d'obtenir l'engagement du formé, la pédagogie mise en œuvre est active. Elle repose sur la dynamique de groupe. Elle crée des situations où le formé se forge des compétences utiles pour l'action. Le formateur est un facilitateur. Le formé s'auto-évalue. La pédagogie de l'action utilise comme outils, la simulation, les exercices d'application et les études de cas.

Plus concrètement, la formation comprend :

- Un **volet théorique** pour apprendre les bases et les outils fondamentaux ainsi que leur mise en application – cas pratiques, échanges, enrichis d'éléments théoriques. La théorie est immédiatement applicable dans la pratique (6 séances de 3h)
- Quelques mois sont laissés aux participants pour **mettre en pratique** les éléments théoriques sur leur lieu de travail
- Un **volet pratique** comprenant des études de cas amenés par les participants sur leur mise en pratique des éléments précédemment abordés et les feedbacks du formateur (4x3h)



# INFOS PRATIQUES

## INSCRIVEZ-VOUS !

Cliquez-ici  
ou scannez le QR Code



## CONTACT

Des questions ?

Contactez-nous via  
[fcmanagement@heh.be](mailto:fcmanagement@heh.be)

## POUR QUI ?

Le certificat vise les personnes qui souhaitent accroître leurs compétences en management et gestion des équipes dans le secteur marchand et non-marchand.

## DROITS D'INSCRIPTION

1 module	750€
2 modules	1250€
3 modules	2000€
4 modules	2500€

Règlement :

Patrimoine de la HEH  
**BE31 0682 5155 29 55**

Communication  
**Management 2024-2025**  
**+ NOM Prénom**

## LIEU DE FORMATION

**HEH**.be  
Sciences  
sociales

13 av. Victor Maistriau  
7000 MONS



## **RUDY CONZATTI**

À la tête de son espace de formation et de coaching, FORMémoi, depuis 10 ans, il est facilitateur en leadership dans le secteur marchand et non-marchand. Il accompagne les managers et leurs équipes afin d'améliorer la cohésion d'équipe et la communication interpersonnelle. Il est convaincu que la conscientisation de sa posture au travail mène à l'efficacité. Il est maître praticien en PNL et Ennéagramme teacher.

## **VANESSA FRANZESE**

DRH en entreprise depuis près de 15 ans, elle dispose d'une large expérience en accompagnement et gestion d'équipes dans les secteurs non marchand (milieu hospitalier, logement social, événementiel) et industriel (logistique et automobile). Passionnée par son métier, elle a créé sa société de Management en 2021 et offre aux entreprises et dirigeants ses services en matière de Conseil, Management de transition et formation/coaching

## **DANY LEBOUT**

Coach certifié auprès de l'Académie Européenne de Coaching, Dany Lebout est consultant pour sa structure LD Coaching, créée en 2019. Il possède une expérience de près de 20 ans dans le management d'équipe au sein d'un grand groupe centré sur la gestion des ressources humaines en entreprise. Il souhaite permettre à chaque individu, équipe et groupe de progresser et d'envisager des solutions adaptées en visant l'amélioration continue à travers un engagement authentique et sincère.

# **FORMATEURS**

# **·TRICE**

# GESTION DES CONFLITS



**30h** | **5 ECTS**

**Rudy Conzatti**

## PROGRAMME

Cette formation sur la gestion des conflits apportera aux participants la notion de mode d'emploi, se comprendre et comprendre l'autre. Déterminer ses zones de stress et ses zones de confort, conscientiser ses valeurs, ses croyances limitantes, ses motivations et ses attentes. Pour installer un dialogue efficace avec mon interlocuteur, je dois d'abord définir clairement mes besoins et m'informer sur les siens. Cette première approche sera mise en pratique avec un outil de recherche de personnalité : l'Ennéagramme.

La deuxième partie de cette formation abordera le comment, comment exprimer mes besoins en évitant le conflit ? La notion de communication efficace prendra dès lors toute sa place, afin d'entrer en interaction avec les autres avec bienveillance et en appliquant le non-jugement.

Cette double approche donne des outils concrets pour gérer rapidement et sereinement les conflits.

## DATES

## DE FORMATION

### THÉORIE

30/09/2024
14/10/2024
4/11/2024
18/11/2024
25/11/2024
16/12/2024

### PRATIQUE

24/03/2025
14/04/2025
19/05/2025
2/06/2025

De 9h à 12h

## RÉSULTATS

Au terme de la formation, vous serez capable de :

**Manager** les tensions

**Identifier** les conflits

**Gérer vos émotions** et celles d'autrui

**Écouter les attentes** et comprendre les besoins de l'équipe

**Désamorcer** une situation difficile

**Communiquer** de manière assertive

**Proposer des solutions** gagnant-gagnant

Restaurer un **climat de confiance**

# ACCOMPAGNEMENT DES ÉQUIPES

## PROGRAMME

Pouvoir s'adapter en permanence et faire preuve d'agilité en fonction des situations vécues sont actuellement les challenges les plus importants des équipes et des entreprises.

Ainsi, faire cohabiter télétravail et présentiel au quotidien ou lors de vos réunions, s'approprier et accepter un nouveau logiciel informatique, mieux vivre les nouveaux modes de flexibilité du travail ou mettre en place une nouvelle organisation dans les équipes ne sont que quelques exemples de thématiques que vous pourrez aborder lors de cette formation.

Elle se réalisera au travers d'ateliers de co-développement, d'outils de management et de coaching qui vous seront présentés et mis à disposition tout au long de celle-ci.

Ces accompagnements seront essentiellement basés sur des outils et démarches venant de la PNL (programmation neuro-linguistique).

Nous mettrons au centre de cette formation vos cas rencontrés dans votre quotidien pour y apporter des réflexions, des pistes de solutions et des orientations innovantes. Celle-ci sera donc le parfait équilibre entre théories à découvrir ou à approfondir et cas pratiques dans la gestion du changement ; qu'il soit minime ou plus impactant.

**30h** | **5 ECTS**

**Dany Lebout**

## DATES

## DE FORMATION

### THÉORIE

30/09/2024
14/10/2024
4/11/2024
18/11/2024
25/11/2024
16/12/2024

### PRATIQUE

24/03/2025
14/04/2025
19/05/2025
2/06/2025

De 13h à 16h

## RÉSULTATS

Au terme de la formation, vous serez capable de :

**Comprendre les mécanismes liés au changement** : gérer la dimension émotionnelle chez vos collaborateurs ainsi que la vôtre, déterminer les points de résistances et générer une approche constructive, identifier les acteurs au processus du changement et comment les impliquer

**Communiquer sur le changement** : mettre en place les leviers de communication appropriés, expliquer les objectifs et leur donner du sens, mobiliser les acteurs en créant l'adhésion des personnes

**Gérer l'humain** : identifier et agir en fonction des émotions de chacun ; adapter votre stratégie de gestion du changement des collaborateurs en donnant du sens

**Établir un plan de pilotage du changement** : réaliser un plan d'actions en valorisant la confiance en vos équipes et en maintenant une dynamique constante avec les différents acteurs

# MANAGEMENT



**30h** | **5 ECTS**

**Vanessa Franzese**

## PROGRAMME

Cette formation a pour but de fournir une ligne de conduite s'inspirant des nouveaux modes de management afin de répondre aux besoins actuels des Entreprises et Institutions en vue, notamment, de déployer de manière harmonieuse la stratégie globale vers les équipes de terrain.

Formateur et participants exploreront ensemble les différentes clés qui vous permettront d'embarquer vos collaborateurs vers les différents projets portés par votre Entreprise/Institution.

Ils échangeront sur la meilleure manière d'appliquer ces nouveaux concepts à la réalité de votre Institution.

## DATES DE FORMATION

### THÉORIE

24/09/2024
15/10/2024
12/11/2024
26/11/2024
3/12/2024
17/12/2024

### PRATIQUE

18/03/2025
22/04/2025
27/05/2025
10/06/2025

De 9h à 12h

## RÉSULTATS

Au terme de la formation, vous serez capable de :

Appréhender les **nouveaux modes de management**

Mettre en place un **environnement de travail qui favorise la collaboration** et la participation

Maîtriser les outils du **manager de demain**

Mettre en lumière de **bonnes pratiques managériales** et les conditions de succès associées

# NOUVELLES PRATIQUES RH



## PROGRAMME

Le module de Gestion des Ressources Humaines aura pour objectif principal de faire le point sur l'évolution des GRH et de la manière de les appréhender, de les gérer, de les considérer au sein du monde du travail en général.

le Monde du travail évolue, et les pratiques RH doivent s'adapter de manière agile aux environnements sans cesse mouvants. Ce module vous propose de développer les "HR best practices" qui accompagneront vos stratégies d'entreprise.

30h

5 ECTS

**Vanessa Franzese**

## DATES DE FORMATION

### THÉORIE

24/09/2024
15/10/2024
12/11/2024
26/11/2024
3/12/2024
17/02/2024

### PRATIQUE

18/03/2025
22/04/2025
27/05/2025
10/06/2025

De 13h à 16h

## RÉSULTATS

Au terme de la formation, vous serez capable de :

Assurer la **mise à jour de vos connaissances** en matière de RH

**Intégrer de nouvelles pratiques** dans votre organisation ou dans vos méthodes

**Développer vos compétences** en gestion des ressources humaines

**Adapter** l'organisation à son environnement

**Aligner les comportements** à la culture et aux valeurs de votre entreprise

**Définir un dispositif de qualité de vie au travail** en vous développant professionnellement

# OBTENIR LE CERTIFICAT

Le **Certificat de Haute École en Management et Gestion des conflits** est valorisable dans toutes les formations de GRH de **niveau 6** ou inférieur.

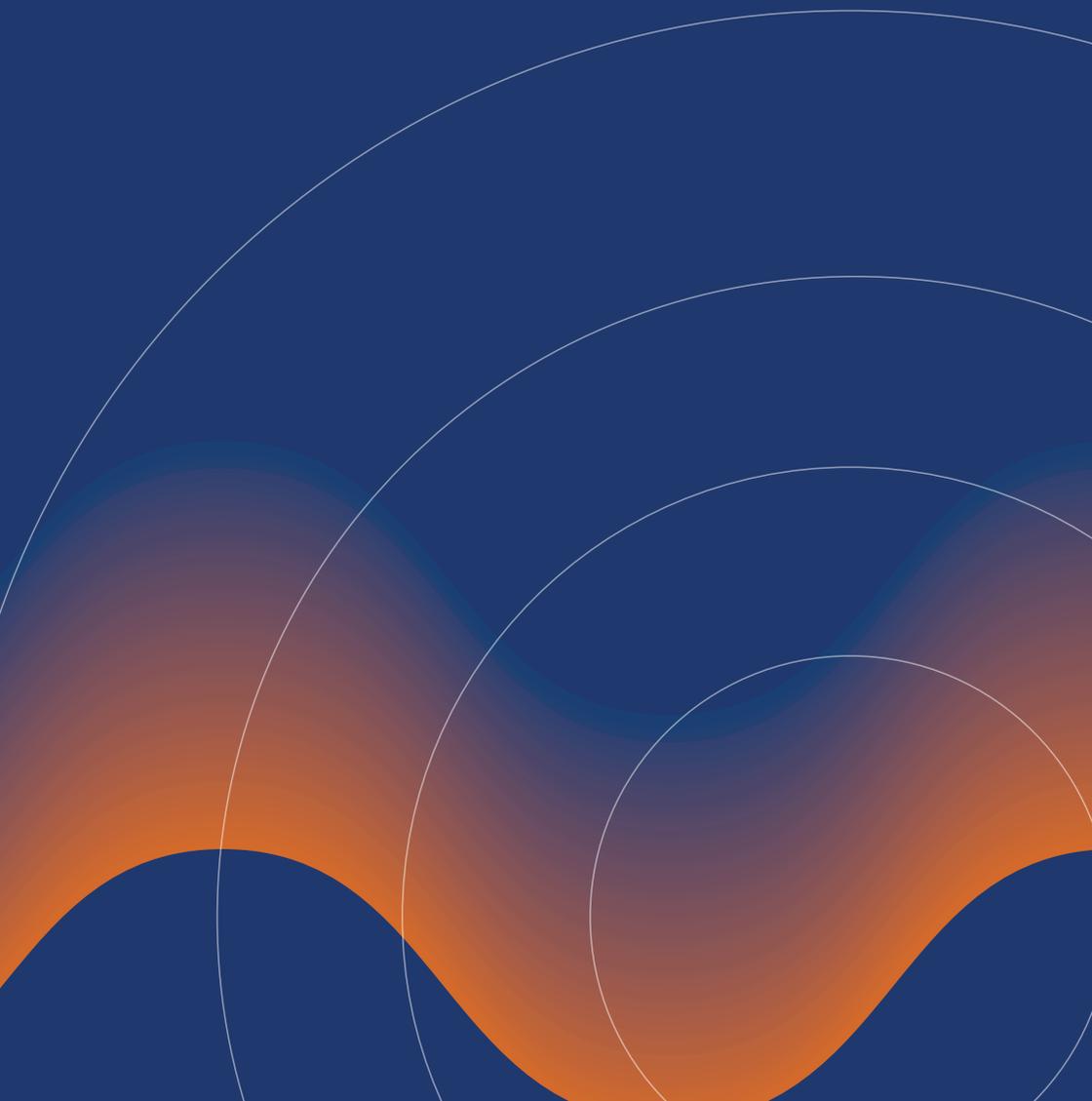
Chaque module fera l'objet d'une **évaluation** :

*Acquis théoriques*

┌───────────┐ **25% + 75%** ───────────┐

*Aspects pratiques*

Le Certificat est délivré une fois les 4 modules validés.



---

4 Rue Pierre-Joseph Duménil  
B-7000 MONS

+32 (0) 65 34 79 83

info@heh.be

**WWW.HEH.BE**

