DÉVELOPPER DES RELATIONS CONSTRUCTIVES

Assertivité en RH : tenir son cadre, arbitrer et porter les décisions difficiles

Le professionnel des ressources humaines est pris entre plusieurs feux : un manager qui veut une décision immédiate, un salarié qui conteste un refus, une direction qui arbitre autrement que prévu. Céder systématiquement affaiblit la fonction et se retrancher derrière la procédure la rend illisible. Cette formation de 14 heures adapte les techniques d'affirmation de soi aux situations propres aux ressources humaines : annonce d'une décision non négociable, refus motivé d'une demande individuelle, recadrage d'un manager, tenue de son rôle en situation de tension collective. Toutes les mises en situation portent sur des cas RH.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 575 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Responsables et chargés des ressources humaines gestionnaires du personnel et assistants RH en relation directe avec les salariés.

PRÉREQUIS
Exercer une fonction en ressources humaines ou en gestion du personnel.

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

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

- Situer son rôle et ses marges de manoeuvre face à des demandes contradictoires
- Annoncer une décision non négociable en restant ouvert au dialogue
- Refuser une demande individuelle en explicitant les critères appliqués
- Recadrer un manager qui déborde du cadre convenu
- Tenir sa position dans un échange collectif tendu

03 Programme détaillé

M1 Situer son rôle

- Entre direction managers et salariés
- Cartographie des attentes de chaque partie prenante
- Repérage de ses marges de manoeuvre réelles
- Distinction entre ce qui se négocie et ce qui s'applique
- Effet des positions floues sur la crédibilité de la fonction
- Atelier : Chaque participant délimite ce qui relève de sa décision et ce qui relève d'un arbitrage.

M2 Annoncer une décision

- Ce qui ne se négocie pas
- Préparation d'une annonce difficile et de ses arguments
- Formulation du cadre sans rigidité de ton
- Accueil des réactions sans revenir sur la décision
- Suites à donner après l'annonce
- Mise en situation : Un refus de mobilité est annoncé à un salarié qui conteste la décision.

M3 Refuser et recadrer

- Demandes individuelles et débordements
- Explicitation des critères appliqués à une demande
- Refus motivé sans mise en cause de la personne
- Recadrage d'un manager sorti du cadre convenu
- Traitement de l'insistance et des demandes répétées
- Mise en situation : Un manager exige un recrutement hors procédure et maintient sa demande.

M4 Tenir dans les moments tendus

- Collectif et sujets sensibles
- Prise de parole devant un groupe mécontent
- Réponse aux questions hostiles sans esquive
- Gestion des informations qui ne peuvent pas être communiquées
- Retour au calme et reprise du dialogue
- À retenir : Dire ce que l'on ne peut pas communiquer et pourquoi vaut mieux qu'une réponse évasive.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 575 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr