CSE & SSCT

Conduire un entretien sensible

Les élus reçoivent des salariés dans des situations difficiles sans avoir été préparés à ces entretiens. La journée travaille la posture, le questionnement et la clôture de ces échanges.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
7 h · 1 jour	**Présentiel ou distanciel**	**Sur devis**	**Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.**

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
Membres titulaires et suppléants du CSE, membres de la CSSCT, référents et représentants de proximité.

PRÉREQUIS
Être élu, désigné ou exercer une mission de prévention au sein de l'entreprise. Aucun autre prérequis, sauf mention contraire dans le programme.

EFFECTIF
Individuel ou 2 à 10

02 Objectifs pédagogiques

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

- Préparer et cadrer un entretien sensible.
- Adopter une posture d'écoute sans prendre parti prématurément.
- Recueillir des éléments factuels exploitables.
- Gérer l'émotion, la sienne et celle de l'interlocuteur.
- Clôturer l'entretien et organiser la suite.

03 Programme détaillé

M1 Cadrer · 2 h 00

- Poser les règles au début.
- Lieu, temps, confidentialité et conditions matérielles.
- Explication du cadre et de ce que l'on peut faire.
- Ce que l'on ne peut ni garantir ni promettre.
- Atelier — Formuler le cadrage d'ouverture de trois types d'entretiens.

M2 Écouter et questionner · 2 h 30

- Obtenir des faits.
- Écoute active, reformulation et silences.
- Questionnement factuel et distinction faits / ressenti.
- Prise de notes et écrit conservé.
- Atelier — Mise en situation d'entretien, observée et débriefée.

M3 Émotion et clôture · 2 h 30

- Terminer sans laisser en suspens.
- Gestion de l'émotion de l'interlocuteur et de la sienne.
- Synthèse partagée et accord sur les suites.
- Orientation, relais et limites du rôle de l'élu.
- Atelier — Clôturer un entretien difficile et formaliser les suites.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou distanciel

LIEU / FORMAT
Formation individuelle ou groupe de 2 à 10 participants, en intra-cabinet ou en inter-cabinets.

MÉTHODES MOBILISÉES
• Pédagogie active : apports courts, ateliers et mises en situation.
• Travail sur des dossiers et situations réels anonymisés.
• Fiches-outils, modèles et plan d'action.
• Animation par un formateur expert du domaine.

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

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• Analyse du besoin et recueil des attentes.
• Évaluation continue au fil des ateliers.
• Évaluation des acquis en fin de formation.
• Émargement, satisfaction et attestation individuelle.

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.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation individuelle de fin de formation. Les durées, les conditions de financement et les exigences d'agrément applicables sont vérifiées au regard des textes en vigueur avant le démarrage de chaque action.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.

DÉLAI D'ACCÈS
Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Tarif	Individuel ou 2 à 10	**Sur devis**

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

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Besoins spécifiques étudiés en amont avec notre référent handicap.

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