CONDUITE D'ENTRETIEN

Entretiens RH difficiles : préparer le cadre, conduire l'échange et assumer la décision

Annoncer un refus de mobilité, recevoir un salarié qui se dit en souffrance, recadrer un comportement, préparer un départ : le professionnel RH conduit des entretiens où l'émotion prend le pas sur le contenu. Sans préparation, l'échange dérive vers la justification ou l'évitement. Ces 14 heures travaillent la conduite des entretiens RH à forte charge émotionnelle, distincte de l'entretien annuel ou de l'entretien de mobilité. Les participants s'entraînent sur des situations réelles à poser un cadre net, à s'en tenir aux faits, à accueillir la réaction sans céder sur la décision et à tracer ce qui doit l'être.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 690 € 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 RH ainsi que responsables des relations sociales et managers exerçant des responsabilités RH.

PRÉREQUIS
Conduire déjà des entretiens individuels dans le cadre de ses fonctions

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 :

- Qualifier la situation et déterminer l'objet exact de l'entretien avant de le programmer
- Préparer un déroulé qui distingue les faits établis des interprétations
- Annoncer une décision défavorable de façon claire et sans justification excessive
- Accueillir une réaction émotionnelle forte sans perdre le fil de l'entretien
- Orienter un salarié vers l'interlocuteur adapté lorsque la situation dépasse son rôle
- Formaliser les suites de l'entretien et organiser leur suivi

03 Programme détaillé

M1 Qualifier la situation et préparer l'entretien

- Ce qui se décide avant d'entrer dans la salle
- Distinction entre le problème perçu et le problème traitable en entretien
- Recueil et vérification des faits disponibles
- Définition de l'objectif de l'entretien et de ce qui n'est pas négociable
- Choix du moment du lieu et des personnes présentes
- Atelier : Chaque participant prépare par écrit un entretien difficile qu'il doit réellement conduire.

M2 Conduire l'échange et tenir le cadre

- Écouter sans perdre le fil
- Ouverture qui annonce l'objet et le déroulé sans détour
- Description factuelle et reformulation des propos du salarié
- Gestion des silences des pleurs de la colère et des accusations
- Réponse aux tentatives de négociation et de mise en cause personnelle
- Mise en situation : Les participants conduisent un entretien joué puis analysent les moments de bascule.

M3 Traiter les situations les plus sensibles

- Des repères par type de situation
- Annonce d'un refus de promotion ou d'augmentation
- Recadrage d'un comportement inadapté et rappel des règles
- Réception d'un salarié évoquant une situation de souffrance ou un conflit grave
- Entretien préparant un départ ou une réorganisation de poste
- Limites du rôle RH et orientation vers les acteurs compétents
- Cas pratique : Le groupe traite trois situations types et compare les postures possibles pour chacune.

M4 Assurer les suites et préserver sa posture

- Ce qui se passe après l'entretien
- Rédaction d'un compte rendu factuel et proportionné
- Information des managers concernés dans le respect de la confidentialité
- Organisation du suivi et des points de reprise
- Gestion de sa propre charge émotionnelle et recours au collectif RH
- À retenir : Un entretien difficile bien conduit se reconnaît à la clarté de ce qui a été décidé et tracé.

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 1 690 € 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