ÉTHIQUE - ÉGALITÉ - RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Manager le bien-être au travail dans le secteur public : prévenir, écouter et agir

Dans les services publics l'encadrant constate l'absentéisme qui augmente les tensions entre collègues et la fatigue liée à des usagers plus exigeants. Il dispose de peu de leviers sur la rémunération et les effectifs et se retrouve seul face à des situations qu'il n'a pas les moyens de traiter. Cette journée de 7 heures travaille les marges de manoeuvre réelles de l'encadrant public : organisation du travail reconnaissance soutien de l'équipe et conduite des entretiens difficiles. Elle distingue ce qui relève du management de ce qui doit être passé à la médecine du travail ou aux ressources humaines. Chaque participant repart avec un diagnostic de son service et deux actions engagées.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**À distance**	**À partir de 890 € 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
Encadrants de proximité chefs de service et directeurs d'établissement public exerçant des fonctions d'animation d'équipe dans la fonction publique.

PRÉREQUIS
Exercer une responsabilité d'encadrement d'équipe

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 :

- Identifier les facteurs de risque psychosocial propres aux services publics
- Repérer les signaux d'usure individuelle et collective dans son équipe
- Agir sur les facteurs organisationnels accessibles à l'encadrant
- Conduire un entretien avec un agent en difficulté sans se substituer aux spécialistes
- Orienter une situation vers les ressources humaines la médecine du travail ou les instances compétentes
- Construire un plan d'action de service et en suivre les effets

03 Programme détaillé

M1 Comprendre ce qui pèse sur les équipes

- Poser un diagnostic avant de chercher des solutions
- Facteurs de risque liés à la charge à l'autonomie et aux rapports sociaux
- Exigences émotionnelles du contact avec les usagers
- Conflits de valeurs et perte de sens dans les missions de service public
- Signaux d'alerte individuels et indicateurs collectifs
- Distinction entre difficulté personnelle et cause organisationnelle
- Atelier : Chaque participant établit le diagnostic de son service à partir d'une grille de facteurs et de signaux observés.

M2 Agir sur l'organisation du travail

- Utiliser les leviers dont dispose l'encadrant
- Clarification des rôles des priorités et des règles de fonctionnement
- Régulation de la charge et traitement des tâches empêchées
- Reconnaissance du travail réalisé au-delà des dispositifs indemnitaires
- Espaces de discussion sur le travail et retours d'expérience
- Organisation du collectif face aux situations d'agression
- Cas pratique : Analyse d'un service en tension pour choisir trois ajustements organisationnels et anticiper leurs effets sur l'équipe.

M3 Accompagner et orienter

- Tenir sa place sans la dépasser
- Préparation et conduite d'un entretien avec un agent en difficulté
- Écoute des signaux sans interprétation ni diagnostic
- Limites du rôle de l'encadrant et risques d'une implication excessive
- Relais mobilisables au sein de la structure et procédures de signalement
- Suivi dans le temps et retour à l'équipe
- Mise en situation : Entretien joué avec un agent dont les retards et l'irritabilité se sont installés depuis plusieurs semaines.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
À distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, 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 890 € 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