PERFECTIONNEMENT AU MANAGEMENT - LEADERSHIP

Manager les conflits dans le secteur public : repérer, réguler et rétablir le travail

Un conflit entre deux agents se traite rarement à temps. L'encadrant espère que la situation se tasse. Les autres membres de l'équipe prennent position. Les échanges passent par des tiers et le travail en souffre avant que quiconque n'ait posé les faits. Les demandes de mobilité arrivent alors comme une issue par défaut. Ces deux jours à distance portent sur l'intervention de l'encadrant. Les participants apprennent à repérer les tensions avant l'affrontement puis à conduire des entretiens séparés et une rencontre commune et à formuler des règles de travail tenables. Le cadre public est pris en compte pour distinguer ce qui relève du management de ce qui appelle un autre traitement.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**À distance**	**À partir de 1 450 € 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 responsables d'équipe exerçant dans une structure publique.

PRÉREQUIS
Encadrer une équipe ou être amené à le faire à court terme

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 :

- Repérer les signes de tension avant l'installation d'un conflit ouvert
- Distinguer le désaccord professionnel du conflit interpersonnel
- Conduire des entretiens séparés puis une rencontre commune
- Formuler des règles de travail applicables après la rencontre
- Identifier les situations qui appellent un traitement hors management

03 Programme détaillé

M1 Comprendre le conflit

- Tensions désaccords et escalade
- Sources fréquentes de conflit dans un service public
- Distinction entre désaccord professionnel et conflit de personnes
- Étapes de l'escalade et signes associés
- Effets sur le reste de l'équipe
- À retenir : Un désaccord sur le travail et un conflit de personnes ne se traitent pas de la même manière.

M2 Intervenir tôt

- Poser les faits avant l'affrontement
- Repérage des tensions naissantes
- Choix du moment et du cadre d'intervention
- Recueil des faits auprès de chaque agent
- Positionnement de l'encadrant dans le conflit
- Mise en situation : Un participant conduit un entretien séparé avec un agent impliqué dans une tension.

M3 Conduire la rencontre

- Écoute cadrage et engagements
- Préparation et cadre de la rencontre commune
- Règles de prise de parole
- Passage des reproches aux besoins de travail
- Formulation d'engagements précis
- Mise en situation : Le groupe joue une rencontre commune entre deux agents avec un encadrant animateur.

M4 Après le conflit

- Suivi règles et situations qui dépassent le management
- Suivi des engagements dans le temps
- Rétablissement du fonctionnement de l'équipe
- Situations appelant un signalement ou un autre circuit
- Traçabilité des étapes conduites par l'encadrant
- Atelier : Chaque participant rédige les règles de travail et le calendrier de suivi de son cas.

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 1 450 € 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