ACTION SOCIALE

# Posture d'encadrement face aux conflits d'équipe : repérer, intervenir et réguler

Dans le secteur social et médico-social, les tensions d'équipe se nouent rarement sur des questions de personnes : charge de travail inégale, désaccords sur la conduite de l'accompagnement, consignes contradictoires entre la direction et le terrain. L'encadrant de proximité est pris entre la loyauté envers son équipe et les attentes de sa hiérarchie, sans repère clair entre régulation ordinaire et conflit installé. Ces deux jours permettent de poser une posture tenable : reconnaître les signaux précoces, conduire un entretien de régulation, arbitrer sans se substituer à l'équipe et savoir quand transmettre à la direction. Les situations travaillées sont apportées par les participants.

| DURÉE | MODALITÉ | TARIF | DÉLAI D'ACCÈS |
|---|---|---|---|
| **2 jours — 14 h** | **Présentiel ou à distance** | **À partir de 1 540 € 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**
Chefs de service, coordinateurs d'équipe, responsables d'unité et professionnels prenant une fonction d'encadrement de proximité dans le secteur social et médico-social.

**PRÉREQUIS**
Encadrer une équipe ou être sur le point de prendre une fonction d'encadrement.

**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 :

- Distinguer la tension ordinaire du conflit installé au sein d'une équipe
- Repérer les signaux précoces de dégradation du climat de travail
- Conduire un entretien de régulation avec des professionnels en désaccord
- Poser un cadre de fonctionnement collectif et en assurer le suivi
- Identifier les situations à transmettre à la direction ou aux instances compétentes

## 03 Programme détaillé

### M1 Ce qui se joue dans le conflit d'équipe

- Lire la situation avant d'intervenir
- Sources habituelles de tension dans les équipes d'accompagnement
- Distinction entre désaccord professionnel et conflit de personnes
- Effets du conflit sur la qualité de l'accompagnement des usagers
- Place de l'encadrant de proximité dans le système d'acteurs
- À retenir : Un conflit qui dure signale presque toujours une règle de fonctionnement absente ou non tenue.

### M2 La posture d'encadrement

- Tenir sa place sans se laisser happer
- Différence entre autorité de fonction et autorité relationnelle
- Risques de la position de sauveur et de la position d'arbitre
- Gestion de ses propres réactions face à l'agressivité
- Repères pour rester équitable envers chaque membre de l'équipe
- Mise en situation : Chaque participant réagit à une interpellation en réunion d'équipe puis analyse sa réponse.

### M3 Conduire l'entretien de régulation

- Passer du ressenti aux faits
- Préparation de l'entretien et choix du moment
- Description des faits observables sans interprétation
- Écoute des besoins exprimés par chaque professionnel
- Formulation d'engagements concrets et vérifiables
- Traçabilité de ce qui a été convenu
- Cas pratique : Un entretien entre deux professionnels en désaccord est conduit devant le groupe puis repris.

### M4 Prévenir et sécuriser

- Installer des règles qui tiennent dans la durée
- Construction d'un cadre de fonctionnement partagé avec l'équipe
- Usage des temps collectifs pour réguler au fil de l'eau
- Repérage des situations relevant de la santé au travail
- Conditions du passage de relais vers la direction
- Atelier : Chaque participant rédige le cadre de fonctionnement qu'il présentera à son équipe.

## 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 1 540 € 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 29/09/2026. 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