COMMUNICATION ORALE

Relations professionnelles en organisation publique : écouter, dire et coopérer

Dans un service public les relations sont contraintes par le cadre. On ne choisit ni ses usagers ni ses interlocuteurs et l'on applique des règles que l'on n'a pas décidées. Annoncer un refus tenir face à un usager agressif ou travailler avec un service qui ne répond pas demande des appuis que la technique métier ne fournit pas. Ces deux journées portent sur la relation en situation professionnelle publique. Les participants s'entraînent à l'écoute active à la formulation d'un refus et à la coopération entre services. Les exercices reprennent des scènes de guichet et de réunion.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel**	**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
Agents en relation régulière avec des usagers des partenaires ou d'autres services au sein d'une administration ou d'un établissement public.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

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 :

- Pratiquer l'écoute active pour identifier la demande réelle d'un interlocuteur
- Reformuler une situation pour vérifier sa compréhension avant de répondre
- Annoncer un refus ou un délai en expliquant la règle applicable
- Maintenir la relation face à un interlocuteur agressif ou insistant
- Formuler une demande à un autre service en facilitant sa prise en charge
- Exprimer un désaccord à sa hiérarchie de façon recevable

03 Programme détaillé

M1 Écouter et comprendre la demande

- Ce que l'interlocuteur dit et ce qu'il demande
- Pratique de l'écoute active et des questions ouvertes
- Reformulation de la demande avant toute réponse
- Repérage de ce qui relève du besoin et de ce qui relève de l'émotion
- Prise en compte de la situation de l'usager sans sortir du cadre
- Atelier : Les participants s'entraînent en trinôme à reformuler des demandes d'usagers volontairement confuses.

M2 Dire non et expliquer la règle

- Tenir une décision que l'on n'a pas prise
- Structure d'une annonce de refus compréhensible
- Explication d'une règle sans jargon administratif
- Proposition d'une solution de repli quand elle existe
- Gestion des demandes de passe-droit et des comparaisons
- Mise en situation : Chaque participant annonce un refus à un usager joué par un collègue puis rejoue la scène après retour.

M3 Tenir face à la tension

- Rester professionnel quand le ton monte
- Signes d'escalade et conduites qui l'alimentent
- Techniques de désamorçage verbal et de recentrage sur le sujet
- Conduite à tenir face à une menace ou à une insulte
- Récupération après une situation difficile et relais entre collègues
- Mise en situation : Le groupe traite une scène d'accueil qui dégénère et teste plusieurs conduites de désamorçage.

M4 Coopérer entre services

- Obtenir sans hiérarchie sur l'autre
- Formulation d'une demande claire à un service partenaire
- Relance d'un interlocuteur qui ne répond pas
- Expression d'un désaccord à sa hiérarchie de façon recevable
- Prise de parole utile en réunion de service
- Cas pratique : Chaque participant rédige puis formule oralement une demande à un service qui ne lui répond plus.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel

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