DROIT DU TRAVAIL ET RELATIONS SOCIALES

Relations sociales du manager : dialoguer, cadrer et traiter les tensions

Le manager de proximité est en première ligne du dialogue social sans y avoir été préparé. Un élu demande à s'absenter en pleine production. Une équipe relaie une revendication collective. Par crainte de mal faire certains évitent tout échange et laissent la situation se durcir. Deux jours en présentiel ou à distance conçus pour l'encadrement et non pour les spécialistes du droit social. Vous identifiez les acteurs leurs mandats et ce qu'ils peuvent exiger de vous. Vous apprenez à répondre à une demande d'absence pour délégation ou à une revendication collective. Vous travaillez la posture en réunion et les mots qui apaisent ou qui enveniment.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou 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
Managers de proximité responsables d'équipe chefs de service et encadrants amenés à côtoyer des représentants du personnel.

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 :

- Identifier les mandats présents dans son périmètre et ce qu'ils autorisent
- Traiter une demande d'absence pour heures de délégation sans entraver l'exercice du mandat
- Distinguer un échange informel d'une réclamation qui appelle une réponse formelle
- Repérer les propos et décisions susceptibles de caractériser une discrimination syndicale
- Réagir à une revendication collective en restant dans son périmètre de décision

03 Programme détaillé

M1 Le manager face aux représentants

- Comprendre les mandats et les rôles
- Instances présentes dans l'entreprise et mandats correspondants
- Ce qu'un élu ou un délégué peut demander au manager
- Heures de délégation circulation et information préalable
- Place du manager dans la chaîne de décision sociale
- Relation entre l'encadrement et la direction des ressources humaines
- À retenir : Le manager n'est pas l'interlocuteur de la négociation mais il est le premier témoin du climat social.

M2 Répondre au quotidien

- Demandes réclamations et informations
- Traitement d'une demande d'absence pour mandat en période de charge
- Réponse à une réclamation individuelle relayée par un élu
- Informations que le manager peut donner et celles qu'il doit renvoyer
- Discrimination syndicale dans l'évaluation et l'attribution des missions
- Écrits managériaux et traces conservées
- Mise en situation : Un élu annonce une absence immédiate un jour de forte activité et le participant conduit l'échange.

M3 Lire et anticiper les tensions

- Signaux faibles et climat d'équipe
- Indicateurs observables d'une dégradation du climat
- Différence entre mécontentement individuel et mouvement collectif
- Rumeur information descendante et communication d'équipe
- Moments de bascule lors des réorganisations et des changements d'horaires
- Remontée des signaux vers la direction des ressources humaines
- Atelier : Les participants établissent la chronologie d'une tension vécue et identifient le moment où une action était encore possible.

M4 Situations sensibles et posture

- Conflit réunion et sortie de crise
- Attitude en réunion avec des représentants du personnel
- Demande collective présentée en séance d'équipe
- Droit de retrait invoqué par un salarié et réaction immédiate
- Débrayage ou arrêt de travail et consignes à appliquer
- Reprise de la relation après un épisode conflictuel
- Mise en situation : Une délégation de salariés interpelle le manager devant l'équipe et il doit répondre sans engager la direction.

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 1 450 € 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 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