QVCT - QUALITÉ DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

RPS : repérer les situations difficiles, intervenir et passer le relais

Les situations difficiles ne préviennent pas. Un collaborateur qui s'isole, un conflit qui dégénère, une détresse exprimée à demi-mot en entretien : le manager ou le référent se retrouve seul face à une parole qu'il n'a pas appris à recevoir. La tentation est alors de minimiser ou de promettre ce que l'on ne pourra pas tenir. Ce format court s'adresse à des professionnels déjà sensibilisés aux risques psychosociaux. Les participants apprennent à conduire un entretien de première intention, à poser les limites de leur rôle, à relayer vers les bons interlocuteurs et à organiser le suivi de la situation après l'intervention.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 980 € 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 et référents ainsi que membres des ressources humaines confrontés à des situations sensibles.

PRÉREQUIS
Avoir déjà suivi une sensibilisation aux risques psychosociaux ou exercer 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 :

- Repérer les signaux d'alerte individuels et collectifs dans son périmètre
- Conduire un entretien de première intention avec une personne en difficulté
- Distinguer ce qui relève de son rôle de ce qui doit être relayé
- Mobiliser les acteurs internes et externes de la prévention
- Organiser le suivi d'une situation après l'intervention immédiate

03 Programme détaillé

M1 Repérer avant que la situation ne se dégrade

- Les signaux que l'on voit sans les nommer
- Signaux individuels de retrait et de suractivité
- Indicateurs collectifs d'un service en tension
- Distinction entre difficulté passagère et situation qui s'installe
- Recueil des faits sans interprétation hâtive
- À retenir : Décrire des faits observables protège la personne concernée autant que celle qui alerte.

M2 Conduire l'entretien de première intention

- Recevoir la parole sans la traiter seul
- Préparation et cadre de l'entretien
- Écoute active et reformulation
- Formulations à éviter face à une détresse exprimée
- Clôture de l'entretien et engagements tenables
- Mise en situation : Entretien joué avec un collaborateur en retrait puis analyse conduite par le groupe.

M3 Relayer et assurer le suivi

- Le bon interlocuteur au bon moment
- Rôles respectifs du manager du référent et du service de santé au travail
- Circuit d'alerte interne et traçabilité
- Mesures de protection immédiate
- Suivi de la situation et retour au collectif
- Cas pratique : Construction du circuit de relais à partir de l'organisation réelle des participants.

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 980 € 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