

Prévention des contentieux et posture managériale

En savoir +
et s'inscrire



 **100 % distanciel**  **Formation continue**

Cette formation permet de renforcer la posture managériale face à des situations sensibles. Elle donne les clés pour prévenir les tensions, réagir avec justesse et calme, et gérer efficacement un contentieux lorsqu'il survient, qu'il concerne un salarié.



POUR QUI ?

- Managers
- Responsables d'équipe
- Responsables RH



DURÉE

- 7 h, soit 2 demi-journées



TARIFS

- **Frais pédagogiques :**
 - Adhérent Fédésap : **400€ HT**
 - Non-adhérent Fédésap : **500€ HT**
- Tarif intra sur devis



PRÉ-REQUIS

- Être déjà en poste au sein d'une agence de SAP



Cette formation sera animée par **Sylvana Baratiny**, experte en management et développement commercial avec plus de 8 ans d'expérience dans la gestion d'entreprises de services à la personne. Diplômée en management, elle a aussi occupé divers postes de responsabilité dans la vente et le coaching d'équipes. Actuellement formatrice, elle anime des programmes axés sur le management de proximité et la fidélisation de la clientèle. Sa capacité à optimiser le recrutement et à mettre en place des actions commerciales efficaces en fait une spécialiste reconnue dans son domaine.

OBJECTIFS

- Identifier les principales sources de contentieux dans la relation de travail et avec les clients.
- Adopter une posture de prévention fondée sur la transparence, la cohérence et la traçabilité.
- Savoir désamorcer un conflit avant qu'il ne s'aggrave.
- Réagir avec méthode et discernement lorsqu'un contentieux est engagé
- Développer son courage managérial et sa capacité à agir avec calme et professionnalisme.

Programme

1ÈRE DEMI-JOURNÉE

Prévenir les situations à risque et adopter la bonne posture

- Comprendre les causes fréquentes de contentieux : congés payés, arrêts maladie, absences, comportements inadaptés, réclamations clients.
- Reconnaître les signaux faibles et agir avant la rupture.
- Poser le cadre avec clarté : communication, rappels de règles, transparence.
- Recadrer sans aggraver : comment formaliser, laisser une trace utile, faire preuve d'équité.
- Mesurer le risque : évaluer les conséquences possibles et les niveaux d'alerte.
- Exercices d'analyse de cas concrets.



Formation accessible aux
**personnes en situation
de handicap**

2ÈME DEMI-JOURNÉE

Gérer le contentieux lorsqu'il survient

- Que faire lorsqu'un conflit est déjà ouvert avec un salarié ou un client.
- Adopter une posture calme et stratégique.
- Savoir mettre de côté son ego et faire preuve de discernement pour limiter les dégâts.
- Collaborer avec les partenaires extérieurs pour sécuriser les décisions (ex : service juridique de la Fédésap).
- Préserver la relation humaine et l'image de l'entreprise.
- Exercices pratiques : simulation d'entretien de recadrage, gestion d'une situation tendue.
- Élaboration d'un plan d'action individuel pour prévenir et mieux gérer à l'avenir.

Financements possibles*

→ OPCO • CNSA • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds

INDICATEURS 2025 : Non applicables (nouvelle formation)