
Programme de Formation

PRÉVENTION DES CONTENTIEUX ET POSTURE MANAGÉRIALE

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : À distance

Contenu pédagogique



Public visé

Managers, responsables d'équipe, responsables RH



Objectifs pédagogiques

- 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.



Description

Demi-journée 1 : 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.

Demi-journée 2 : 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.



Prérequis

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





Moyens et supports pédagogiques

- Présentations interactives
- Jeux de rôle
- Ateliers pratiques
- Discussions et échanges d'expériences



Modalités d'évaluation et de suivi

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaire d'évaluation de la formation