

## MANAGER AVEC JUSTESSE FACE AUX COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS

<b>Durée</b>	7 heures, soit 1 jour	<b>Tarif</b>	INTER : 420 € HT /pers INTRA : 1800 € HT /groupe
<b>Public visé</b>	Toute personne amenée à encadrer une équipe ou à réguler des situations conflictuelles dans un établissement HCR	<b>Pré-requis</b>	Maîtrise de la langue française Manager débutant ou expérimenté, ayant suivi la formation Manager au quotidien, ou équivalent
<b>Lieu Modalité</b>	<input type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> présentiel <input type="checkbox"/> distanciel	<b>Dates</b>	Voir catalogue

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez apte à identifier les comportements inappropriés au sein de votre équipe pour les prévenir et les réguler et repérer les signaux faibles, accueillir la parole et poser un cadre clair et sécurisant.

Vous serez capable de maintenir un climat de travail sain, respectueux et propice à la coopération, réagir avec discernement et fermeté face à un comportement inadapté, conduire un entretien de régulation ou de recadrage dans le respect du droit du travail, et préserver la cohésion d'équipe et restaurer la confiance après un incident.

### CONTENU DU PROGRAMME

**Test de positionnement** : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

#### 1- Identifier, prévenir et désamorcer les comportements inappropriés (3h30 – 2 séquences)

- Distinguer les formes de comportements inadaptés et leurs causes profondes
- Repérer les signaux faibles et adopter une posture d'écoute active
- Installer un cadre de travail respectueux et des procédures claires de signalement
- Mettre en place une culture managériale préventive et bienveillante

#### 2- Intervenir avec justesse et assurer la régulation managériale (3h30 – 2 séquences)

- Réagir proportionnellement à la gravité de la situation
- Conduire un entretien de régulation ou de recadrage constructif
- Maîtriser le cadre disciplinaire et ses limites juridiques
- Restaurer la confiance et prévenir la récidive après un incident

**Evaluation finale** : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

### SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Identifier les dérives et comprendre leurs causes** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence débute sur une immersion dans le programme, avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et propose un questionnaire interactif sur les situations vécues par les participants. Ces derniers distinguent les différents types de comportements inadaptés (incivilités, manquements, refus de coopération, atteintes à la dignité) et identifient leurs causes : surcharge, stress, management défaillant, conflits de valeurs. Des cas pratiques, réalisés individuellement ou en sous-groupes, permettent d'analyser les impacts sur la performance et la cohésion. Le formateur rappelle les obligations managériales et le cadre juridique de prévention. Il évalue l'acquisition des connaissances par un questionnaire direct.
- **Séquence 2 (2h) Prévenir et réguler avant la crise** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'appuie sur des mises en situation et des outils de gestion de la communication. Le formateur guide les participants dans la mise en place de leviers préventifs : clarification des règles, communication d'équipe, rappel du règlement

intérieur, promotion d'une culture du respect. Individuellement ou en sous-groupes, les participants élaborent un plan d'action de prévention adapté à leur établissement (rituels d'équipe, expression libre, affichage de repères). Le formateur introduit la méthode d'écoute active et d'observation des signaux faibles. Une restitution collective et un questionnement interactif permettent d'évaluer l'acquisition des compétences.

- **Séquence 3 (1h30) Réagir face à un comportement inapproprié** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments du précédent module et une séance de questions/réponses. Le formateur présente les niveaux d'intervention selon la gravité de la situation : observation, médiation, entretien, sanction. Les participants analysent des scénarios issus du secteur HCR (refus de consigne, altercation, propos déplacés) et élaborent la réponse la plus appropriée. Des simulations filmées à distance permettent de tester différentes postures : calme, fermeté, neutralité. L'accent est mis sur le contrôle émotionnel et la cohérence managériale. Les productions des stagiaires permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 4 (2h) Cadre disciplinaire et reconstruction collective** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'appuie sur des mises en situation sur la responsabilité managériale et la cohésion post-incident. Le formateur explicite les étapes de traitement : recueil de faits, traçabilité, alerte hiérarchique, accompagnement du collaborateur concerné. Les participants construisent un protocole de gestion adapté à leur établissement, intégrant à la fois les aspects humains et réglementaires. Individuellement ou en sous-groupes, ils travaillent sur un cas fil rouge : incident réel reconstitué, analyse des décisions prises, identification des erreurs à éviter. La séquence se conclut par un plan d'action individuel de transposition des acquis au poste de travail. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En présentiel et distanciel synchrone, des temps de pause réguliers sont aménagés entre les séquences et en fonction des activités pédagogiques. Ces temps de récupération favorisent l'assimilation des connaissances, le maintien de la concentration, la convivialité entre participants et la qualité globale des apprentissages.

## METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES MOBILISES

- **Méthodes pédagogiques variées** : alternance d'approches expositive, interrogative et active favorisant l'engagement, la créativité et la mémorisation. Les participants expérimentent des modalités adaptées à différents styles d'apprentissage : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback et évaluations formatives. En distanciel, chaque séquence intègre au moins une activité pédagogique interactive (quiz, étude de cas, mise en situation, forum collaboratif) d'une durée moyenne d'environ 15 minutes, afin de garantir l'implication active des participants et la consolidation des acquis à distance.
- **Supports et ressources pédagogiques** : mise à disposition de ressources diversifiées pour créer un environnement d'apprentissage riche et stimulant : présentations, tableaux blancs, affiches, graphiques, fiches de travail, études de cas, supports imprimés et numériques, vidéos, quiz interactifs, sondages, applications web, plateformes d'apprentissage et équipements techniques adaptés (ordinateur, vidéoprojecteur, logiciels dédiés).
- **Accompagnement et assistance pédagogiques** : animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent garantissant le suivi du groupe et l'adaptation aux besoins individuels. L'accompagnement comprend l'accueil et la mise en confiance, l'encadrement des activités, la gestion des dynamiques de groupe, les feedbacks réguliers et le suivi post-formation favorisant la transposition des acquis en situation de travail.

## MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Modalités d'accès et d'accompagnement** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles, jusqu'à la veille de la session. L'employeur veille à respecter les éventuels délais imposés par un financeur tiers.  
L'assistance technique et administrative est assurée par nos équipes avant, pendant et après la formation : conventions, convocations, règlement intérieur, accueil, suivi administratif et financier, délivrance des attestations, traitement des réclamations... Nos équipes sont joignables du lundi au vendredi de 9h à 18h au 01 42 96 09 27 ou par mail [asforest@asforest.com](mailto:asforest@asforest.com). En cas d'indisponibilité, une réponse est apportée sous 48h ouvrés.
- **Lieux et moyens techniques mis à disposition** : Les espaces de formation ASFOREST, équipés d'écrans, tableaux, ordinateurs, accès Internet et outils numériques, offrent des conditions optimales d'apprentissage et d'échanges.
  - Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de notre politique accessibilité, nous invitons tout participant à nous informer en amont de toute situation de handicap ou besoin d'adaptation afin de prévoir les aménagements nécessaires, en lien avec notre référent handicap.
  - En cas de formation organisée hors du centre (en entreprise), ASFOREST s'assure en amont que les conditions matérielles et techniques sont adaptées au bon déroulement de la session. Cette vérification est réalisée en lien avec le lieu d'accueil, qui met à disposition les moyens nécessaires à la réalisation des activités prévues.
- **En distanciel, conditions techniques requises** : Chaque participant doit disposer d'un ordinateur connecté à Internet (connexion stable pour le visionnage de vidéos et l'accès à une plateforme en ligne), d'un micro et d'une

caméra fonctionnels pour participer aux classes virtuelles, d'une adresse mail active, et d'une aisance suffisante dans l'utilisation des outils numériques de base (navigation web, visioconférence, téléchargement de documents).

## MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

**Evaluations pédagogiques :** Partie intégrante du parcours de formation, leurs coûts sont inclus dans le tarif global.

- Positionnement : évaluation initiale pour identifier le niveau de maîtrise du stagiaire, ses besoins et ses attentes afin d'adapter le parcours et, le cas échéant, de proposer un accompagnement individualisé.
- Continue : évaluations formatives pour vérifier la compréhension, l'assimilation et la mise en œuvre progressive des compétences. Ces temps d'échanges et de feedback favorisent l'ancrage des apprentissages.
- Finale : évaluation sommative pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques et valider les compétences acquises. Elle peut également servir à définir, le cas échéant, un plan de consolidation post-formation.

### **Suivi post-formation :**

- À l'issue du parcours, chaque stagiaire reçoit une attestation de fin de formation précisant la durée, les objectifs visés et leur niveau d'atteinte évalué en fin de formation. Un certificat de réalisation est transmis au financeur et à l'employeur, en justification de la réalisation effective de l'action. Un relevé de présence peut être remis sur demande, à titre d'information complémentaire sur l'assiduité des participants.
- Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des participants (à chaud à la fin de la formation, puis à froid trois mois après) ainsi qu'auprès des employeurs. Ces retours permettent d'évaluer la satisfaction, la transférabilité des acquis en situation de travail et la contribution de la formation à la montée en compétences.

*mise à jour : 16/06/2026*

