

**Performi** *Plus*  
formation

---

## Programme

Prévenir et gérer les situations  
de conflit en agence d'emploi



# PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DE CONFLIT



**Durée**  
1 jour / 7 heures



**Format**  
présentiel



**Modalités**  
formation intra ou  
inter-entreprise

## Public visé

Cette formation s'adresse aux professionnels intervenant dans la relation avec les intérimaires, les entreprises utilisatrices ou les équipes en agence d'emploi :

- Consultants recrutement
- Chargés de recrutement
- Responsables d'agence
- Collaborateurs en relation avec les intérimaires ou les clients

---

## Prérequis

Aucun prérequis spécifique.

# PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DE CONFLIT



## Contexte de la formation

Dans l'activité des agences d'emploi, certaines situations peuvent générer des tensions ou des désaccords avec les intérimaires, les entreprises utilisatrices ou les équipes internes. Ces situations peuvent notamment survenir lors de la gestion des missions, du suivi administratif, des conditions de travail ou des attentes des clients.

La capacité à identifier les situations sensibles, à adopter une posture professionnelle adaptée et à conduire un échange constructif constitue un enjeu important pour préserver la qualité des relations et assurer le bon fonctionnement de l'activité.

Cette formation permet aux professionnels du travail temporaire de mieux comprendre les mécanismes des situations conflictuelles et d'acquérir des méthodes concrètes pour gérer les tensions de manière constructive.



## Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les situations pouvant générer des tensions dans l'activité d'une agence d'emploi
- Adopter une posture adaptée face à une situation conflictuelle avec un intérimaire, un client ou un collègue
- Conduire un échange permettant de désamorcer un conflit
- Rechercher une issue constructive permettant de rétablir un climat de confiance

# PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DE CONFLIT

## Programme

### 1. Comprendre les situations de tension en agence d'emploi

- Les différents types de conflits rencontrés en agence
- Les facteurs déclencheurs de tensions dans la relation avec les intérimaires, les clients ou les équipes
- Les situations sensibles liées à l'activité de travail temporaire

### 2. Identifier sa posture face aux situations conflictuelles

- Réactions individuelles face au conflit
- Prise de recul et gestion des émotions
- Adopter une posture professionnelle favorisant le dialogue

### 3. Désamorcer les tensions dans un échange

- Techniques de questionnement et d'écoute active
- Reformulation et clarification des attentes
- Communication constructive

### 4. Construire une issue constructive au conflit

- Recherche de solutions acceptables pour les parties
- Rétablir un climat de confiance
- Tirer des enseignements d'une situation conflictuelle

# PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DE CONFLIT

## Méthodes pédagogiques

### La formation alterne :

- Apports méthodologiques sur la gestion des situations conflictuelles
- Analyse de situations concrètes rencontrées en agence d'emploi
- Mises en situation permettant de s'entraîner à gérer les tensions
- Échanges d'expérience entre participants.



# PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DE CONFLIT



## Modalités d'évaluation

**Les acquis sont évalués à travers :**

- Des exercices et mises en situation tout au long de la formation
- Une vérification des acquis en fin de formation.

# PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DE CONFLIT



## Satisfaction des participants

Un questionnaire de satisfaction est complété par les participants à l'issue de la formation afin d'évaluer la qualité de la formation et d'identifier les axes d'amélioration.



## Accessibilité

Les formations PERFORM PLUS sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Des aménagements peuvent être étudiés afin d'adapter les modalités pédagogiques et organisationnelles de la formation. Les personnes concernées sont invitées à contacter l'organisme en amont de la formation afin d'étudier les solutions adaptées.

# PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DE CONFLIT

## Référent pédagogique

Pour toute question relative au contenu de la formation ou à son suivi, les participants peuvent contacter l'organisme de formation :

**Perform***Plus*  
formation

✉ [contact@perform-plus.fr](mailto:contact@perform-plus.fr)

☎ 01 34 20 30 33

Le formateur reste également disponible à l'issue de la formation pour répondre aux questions des participants.

## Référent technique (formations à distance)

Certaines formations peuvent être réalisées à distance via l'outil Microsoft Teams. Pour toute question relative à l'utilisation des outils numériques ou en cas de difficulté technique, les participants peuvent contacter :

**Marianne SALL – Responsable des formateurs**

✉ [marianne.sall@perform-plus.fr](mailto:marianne.sall@perform-plus.fr)

☎ 01 34 20 30 34

# PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DE CONFLIT



## Délais d'accès

**Les délais d'accès aux formations dépendent notamment :**

- Du calendrier des sessions proposées
- Du format de la formation (intra ou inter-entreprise)
- Des modalités de financement éventuelles.

L'inscription à une formation peut être organisée après échange avec l'organisme afin d'identifier les besoins et les disponibilités des participants.



## Tarifs

**Les tarifs des formations varient selon :**

- le format de la formation (intra-entreprise ou inter-entreprise)
- la durée de la formation
- le nombre de participants.

**Tarifs :** nous consulter.

MERCI !

**Performi** *Plus*  
formation

---

[www.perform-plus.net](http://www.perform-plus.net)

11 avenue de l'Ados  
95800 CERGY

