Dialoguer avec les administrés et réguler les tensions

7 h · 1 journée · hors pauses

Objectifs opérationnels

1. Distinguer faits, demande et attentes du citoyen.

2. Expliquer une décision ou une limite de compétence.

3. Conduire un échange tendu avec un cadre explicite.

4. Organiser une orientation ou une alerte pertinente.

Programme par sujets et items

1. Positionnement sur les situations de mandat

- Situations d'accueil ou de réunion publique
- Difficultés vécues et attentes des élus
- Confidentialité et limites de sécurité des exercices

2. Écoute et analyse d'une demande

- Faits, interprétations, besoins et attentes
- Questions ouvertes et reformulation vérifiée
- Repérage de la compétence et du bon interlocuteur

3. Expliquer et répondre

- Réponse accessible et structurée
- Explication d'une décision ou d'une limite de compétence
- Équité de traitement et refus des promesses irréalistes

4. Comprendre l'escalade

- Désaccord, agressivité et menace à distinguer
- Signaux d'escalade et limites du dialogue
- Orientation, alerte et protection des personnes

5. Mises en situation graduées

- Entretien en permanence et contestation en réunion
- Demande hors compétence et réponse proportionnée
- Observation individuelle et retours guidés entre pairs

6. Évaluation et transfert

- Réponse individuelle écrite ou orale argumentée
- Fiche d'orientation et suite traçable
- Engagement de mise en pratique et points à retravailler

Public Élus municipaux et intercommunaux recevant des habitants ou participant à des réunions publiques.

Prérequis Exercer un mandat local ; documents utiles fournis.

Modalités Présentiel ; distanciel possible selon le besoin. Inter : 3 - 10 participants.

Pédagogie Cas concrets, exercices, échanges et fiches outils. Positionnement et évaluation individuelle des acquis.

Intervenant Professionnel du réseau ACTES, mobilisé selon l'expertise requise.

Accessibilité Contactez-nous en amont pour étudier les adaptations nécessaires.

Sur mesure : 3 h 30 à 4 h sur objectifs ciblés ; enrichissement jusqu'à 14 h selon le besoin.

Tarif inter de base : 350 € nets de TVA par participant pour 7 h.

Ouverture inter à partir de 3 participants confirmés ; 10 participants maximum.

Intra et formats adaptés : sur devis. Prix total précisé avant engagement.

Élus : ACTES ne détient pas l'agrément ministériel requis. Demande d'information uniquement ; aucune inscription au titre du mandat ni éligibilité DIFE / Mon Compte Élu annoncée.

formation@actes-management.fr · actes-management.fr

© ACTES MANAGEMENT · 10/2026 · EL02