Chef d'équipe : gérer un conflit et informer sa hiérarchie

6 min de lecture · Arrêté du 2 mai 2005 : annexe III (SSIAP 2), 1re partie « Rôles et missions du chef d'équipe », séquence 4 « Gestion des conflits » et séquence 6 « Information de la hiérarchie »
Sources consultées le 13 novembre 2026

Deux séquences du programme SSIAP 2 se répondent : régler un conflit, puis en rendre compte. Voici ce que le texte demande au chef d'équipe, comment on peut lire chaque séquence au poste, et ce qui relève plutôt de la fiche sur la gestion des conflits du parcours APS.

En bref

- Deux séquences : **gestion des conflits** et **information de la hiérarchie**.
- Conflit : interne à l'équipe ou avec une **tierce personne** ; contenu = gérer, **commander, décider**.
- Information : compte rendu **oral ou écrit**, et **rédaction d'un rapport**.
- Dans les deux cas, le programme prévoit des exercices d'application.

Un chef d'équipe règle des tensions, puis il en rend compte. Le programme traite les deux gestes séparément, mais ils s'enchaînent dans la vie d'un poste de sécurité.

Gérer un conflit : ce que dit le programme

Le thème de la séquence 4 est de gérer un conflit interne à l'équipe ou avec une tierce personne. Le contenu tient en deux lignes, « gestion des conflits » et « commander : décider ». Le texte se limite à ces deux intitulés ; « commander : décider » indique que le chef d'équipe est appelé à décider.

> **Conflit interne à l'équipe**
>
> - Les protagonistes appartiennent à l'équipe.

> **Conflit avec une tierce personne**
>
> - Par exemple un visiteur, un occupant ou un prestataire.

Le programme applique le même contenu aux deux cas. Les techniques générales de désamorçage sont dans la fiche gestion des conflits du parcours APS.

La séquence suggère aussi, dans une remarque, d'élaborer des fiches types de cas concrets. L'idée est de s'entraîner sur des situations réalistes plutôt que sur des principes généraux, et c'est ce que l'exercice pratique fait faire.

La séquence 1 de la même partie, sur la gestion de l'équipe, demande d'ailleurs d'anticiper les conflits et de détecter leurs signes avant-coureurs : régler un conflit commence avant qu'il n'éclate.

Informer la hiérarchie : ce que dit le programme

Le thème de la séquence 6 est d'effectuer un compte rendu oral ou écrit et de rédiger un rapport. Le contenu porte sur trois points.

> **VOCABULAIRE**
>
> **But des rapports**
> définition, importance et nécessité, différentes parties et plan.
>
> **Présentation des rapports**
> le style et la forme.
>
> **Contenu et style du compte rendu**
> ce qu'on y met, et comment on l'écrit.

Les stagiaires s'exercent à un compte rendu écrit, à un compte rendu oral et à la rédaction d'un rapport, avec du matériel informatique et de bureautique.

Un exemple de rapport

Le programme n'impose pas de modèle. Voici, pour illustrer le travail demandé, un rapport d'incident très court, entièrement inventé.

> **EXEMPLE**
>
> **Objet** : porte coupe-feu du niveau 2 retrouvée calée ouverte. **Faits** : constaté lors de la ronde de 14 h 20 ; porte maintenue ouverte par une cale en bois ; aucun incident en cours. **Actions** : cale retirée, porte refermée ; occupants du niveau informés oralement ; mention portée à la main courante. **Suite proposée** : rappel de la consigne aux occupants du niveau ; contrôle de la porte à la prochaine ronde.

Cet exemple suit une logique simple : ce qui a été vu, ce qui a été fait, ce qui reste à faire. Rien de cela ne vient de l'arrêté, qui parle seulement des « différentes parties et du plan » d'un rapport. La technique de rédaction d'une main courante est détaillée dans la fiche consignes, main courante et rapports du parcours APS.

Ce que les deux séquences ont en commun

Le programme range ces deux séquences, avec sept autres, dans la même partie, « Rôles et missions du chef d'équipe ». On peut les lire ensemble : décider, puis rendre compte. La fiche sur les rondes de sécurité incendie montre le même enchaînement : constater, agir, puis consigner.

À retenir

- Conflit : interne ou avec un tiers ; contenu limité à gérer, commander, décider ; exercice pratique.
- Information : compte rendu oral ou écrit, rédaction d'un rapport ; exercices d'application.
- Le programme ne fournit ni méthode de désamorçage ni modèle de rapport.
- Les techniques de désamorçage sont dans le parcours APS.

S'entraîner sur ce thème

Le test du SSIAP 2 et l'examen blanc de 40 questions permettent de vérifier vos connaissances. Pour situer ce thème dans le parcours, voir la page SSIAP 1, 2 et 3. La formation en ligne sur la sécurité incendie est une sensibilisation qui ne remplace pas la formation en centre.

Questions fréquentes

Que contient la séquence « Gestion des conflits » du SSIAP 2 ?

L'annexe III de l'arrêté du 2 mai 2005 a pour thème de gérer un conflit interne à l'équipe ou avec une tierce personne. Le contenu porte sur la gestion des conflits et sur « commander : décider » ; l'application est un exercice pratique de traitement d'un conflit.

Le programme donne-t-il une méthode pour désamorcer un conflit ?

Non, le texte indique seulement les contenus : la gestion des conflits et la capacité de commander et de décider. Il suggère d'élaborer des fiches types de cas concrets de conflits.

Les techniques générales de désamorçage sont traitées dans la fiche du parcours APS sur la gestion des conflits.

Que contient la séquence « Information de la hiérarchie » ?

Le contenu porte sur le but des rapports (définition, importance et nécessité, différentes parties et plan), leur présentation (style et forme), le contenu et le style du compte rendu. L'application comprend des exercices de compte rendu écrit, de compte rendu oral et de rédaction d'un rapport.

Quelle différence entre un compte rendu et un rapport ?

Le programme les traite ensemble sous le thème « effectuer un compte rendu oral ou écrit et rédiger un rapport ». Le compte rendu peut être oral ou écrit ; pour le rapport, le texte parle de le rédiger, donc d'un document écrit. Il ne les distingue pas davantage.

Sources

1. Arrêté du 2 mai 2005 relatif aux missions, à l'emploi et à la qualification du personnel des services de sécurité incendie des ERP et des IGH, annexe III, 1re partie, séquences 4 et 6 ; version en vigueur au 13/11/2026, consulté le 13 novembre 2026
   https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000448223

Sources consultées le 13 novembre 2026 ; seconde vérification en cours. Les textes évoluent : la version en ligne de la fiche fait foi.

> Ce site aide à se préparer et à comprendre la réglementation de la sécurité privée. Il ne délivre ni carte professionnelle, ni titre, ni diplôme, ni certification.
