



VOTRE PROGRAMME DE FORMATION

Communiquer avec impact pour mieux manager

Les participants apprennent à dire les choses avec justesse, à mieux écouter et à faire progresser la relation de travail.



2 jours · 14 heures, hors pauses

Tarif et conditions détaillés dans ce programme.

Cognac | 3 et 4 décembre 2026 | 14 heures
Interentreprises | 8 participants maximum
Adresse et horaires communiqués avant inscription.

ILS NOUS ONT FAIT CONFIANCE

MONOPRIX



walter learning





COMPRENDRE VOTRE BESOIN

Votre parcours en pratique

Renforcez l'impact de votre communication managériale : écoute active, assertivité, feedback, recadrage, adaptation aux profils et situations sensibles.

La finalité du parcours

Les participants apprennent à dire les choses avec justesse, à mieux écouter et à faire progresser la relation de travail.

Référence pédagogique

Quatre objectifs de communication, 14 heures. La préparation avec l'IA, sur cas fictif et avec validation humaine, est intégrée à l'atelier de 50 minutes du deuxième après-midi.

Pour qui ?

Managers de proximité, responsables d'équipe, chefs de projet, dirigeants et professionnels amenés à donner des consignes, conduire des échanges ou coordonner le travail.

Prérequis

Aucun prérequis. Vos attentes et situations sont étudiées avant inscription pour vérifier l'adéquation du programme.

Avant de commencer

Échange de cadrage, situations prioritaires et attentes. Positionnement sur les quatre objectifs ; questionnaires débriefés avec le formateur.



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Des conversations plus claires, même quand l'enjeu monte

Les participants acquièrent des méthodes simples pour écouter, formuler et ajuster leur communication sans perdre leur intention.

01 Écouter au-delà des mots

Questionner, reformuler et identifier le besoin réel avant de répondre ou de décider.

L'écoute active limite les interprétations, fait émerger les informations utiles et permet à l'interlocuteur de se sentir réellement considéré.

02 Exprimer un message assertif

Dire ce qui doit l'être avec précision, sans agressivité, détour ni justification excessive.

Les participants structurent faits, impact, attente et prochaine étape pour rendre leur message à la fois ferme et respectueux.

03 Faire du feedback un levier

Reconnaître une réussite, corriger un écart et encourager la progression par un retour concret.

Le feedback porte sur des comportements observables et débouche sur une action, plutôt que sur un jugement de personne.

04 Adapter sa communication

Ajuster son langage, son rythme et son canal aux profils, aux émotions et au contexte.

Cette souplesse améliore la compréhension sans diluer le message ni renoncer à l'objectif de l'échange.



LE DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Votre programme, étape par étape

2 jours · 14 heures, hors pauses. Organisation adaptée après positionnement ; pauses exclues du temps pédagogique.

01 Jour 1 · Positionnement et situations prioritaires

Matin · 20 minutes

Clarifier les attentes, les responsabilités et deux situations de travail. Positionnement initial sur les quatre objectifs ; règles de confidentialité et cas anonymisés.

02 Jour 1 · Émetteur, récepteur et cadre de référence

Matin · 45 minutes

Analyser un message, son canal et les perturbations. Distinguer contenu verbal, ton et rythme (paraverbal), posture et expressions (non verbal). Comparer intention, perception et compréhension, sans déduire une intention d'un geste isolé.

03 Jour 1 · Égogramme et analyse transactionnelle

Matin · 60 minutes

Autopositionnement débriefé sur les états du moi Parent, Adulte, Enfant. Repérer des transactions et ses réactions habituelles ; identifier des déclencheurs émotionnels et choisir une réponse adaptée. Il ne s'agit pas de mesurer un niveau d'ego ni d'établir un diagnostic.



Votre programme, étape par étape | suite

04 Jour 1 · Styles de communication et DISC

Matin · 45 minutes

Questionnaires ciblés et débriefing : préférences de communication, besoin de détails, rythme et relation. Utiliser les repères DISC pour formuler des hypothèses à vérifier par l'échange, sans classer définitivement les personnes.

05 Jour 1 · Atelier : un message, plusieurs réceptions

Matin · 40 minutes

Formuler une même consigne pour deux interlocuteurs et faire reformuler ce qui a été compris. Retour du formateur sur le vocabulaire, le ton, la posture et la précision ; nouvel essai.

06 Jour 1 · Écoute active et reformulation

Après-midi · 40 minutes

Questionner sans orienter la réponse, utiliser les silences et reformuler faits et besoins. Vérifier la compréhension avant de proposer une solution.

07 Jour 1 · Perception, perspective et biais

Après-midi · 45 minutes

Distinguer faits, interprétations et jugements. Repérer notamment le biais de confirmation et les attributions hâtives ; rechercher une autre explication et poser une question de vérification.



Votre programme, étape par étape | suite

08 Jour 1 · Style de management et adaptation du message

Après-midi · 40 minutes

Autopositionnement sur ses habitudes de direction, d'explication, de participation et de délégation. Ajuster la communication au niveau d'autonomie, aux besoins et à la situation ; expliciter le cadre et la marge de décision.

09 Jour 1 · Assertivité et méthode DESC

Après-midi · 40 minutes

Autopositionnement en assertivité. Décrire les faits, exprimer l'impact ou son ressenti, spécifier une demande, conclure sur les conséquences et la suite. Dire non ou poser une limite sans attaque personnelle.

10 Jour 1 · Atelier : conduire un échange difficile

Après-midi · 45 minutes

Préparer puis jouer une demande ou un désaccord professionnel. Écoute, reformulation et message DESC ; feedback du formateur, reprise ciblée et bilan du premier jour.

11 Jour 2 · Réactivation et priorité d'entraînement

Matin · 25 minutes

Quiz de reprise, questions et micro-simulation. Ajuster l'entraînement aux points observés la veille.



Votre programme, étape par étape | suite

12 Jour 2 · Feedback de reconnaissance et feedback correctif

Matin · 50 minutes

S'appuyer sur des comportements observables et leur impact. Distinguer reconnaissance et correction ; travailler les mots, la voix et la posture. Vérifier la réception, écouter la réponse et convenir d'une suite.

13 Jour 2 · Formuler et expliquer un objectif SMART

Matin · 45 minutes

Définir un résultat spécifique, mesurable, atteignable, pertinent et temporellement défini. Expliquer le sens, les ressources et les responsabilités ; faire reformuler l'objectif.

14 Jour 2 · Indicateurs, contrôle et dialogue de suivi

Matin · 40 minutes

Choisir un indicateur (KPI) utile, sa source et une échéance. Distinguer résultat attendu, moyens et comportement observable ; annoncer les points de contrôle et les règles d'alerte sans surveillance permanente.

15 Jour 2 · Atelier : feedback et objectif partagé

Matin · 50 minutes

Conduire un entretien à partir d'une réussite ou d'un écart, puis convenir d'un objectif SMART et d'un suivi. Retour critérié sur la précision, l'écoute et l'engagement ; nouvel essai.



Votre programme, étape par étape | suite

16 Jour 2 · Préparation par scénarios

Après-midi · 35 minutes

Approche d'entraînement inspirée de l'antifragilité : anticiper une réponse attendue, une objection et un imprévu. Préparer des options, tester à faible enjeu et améliorer la préparation après chaque essai.

17 Jour 2 · Atelier : préparer une réunion avec l'IA, puis jouer l'échange

Après-midi · 50 minutes

Préparer une réunion ou une annonce avec l'IA sur un cas entièrement fictif. Cadrage des usages et données (10 min), consigne à l'IA (10 min), contrôle des faits, biais et confidentialité (10 min), jeu de rôle et débriefing (20 min). Outil autorisé, aucune donnée personnelle ou confidentielle, validation humaine avant toute utilisation. Démonstration ou réponses préparées possibles, sans compte personnel imposé.

18 Jour 2 · Garder son impact en situation sensible

Après-midi · 40 minutes

Repérer ses déclencheurs, ralentir, reformuler et choisir une pause si nécessaire. Adapter le rythme et le niveau de détail sans renoncer au cadre ; distinguer ce qui nécessite un relais.

19 Jour 2 · Évaluation finale des quatre objectifs

Après-midi · 55 minutes

Simulation complète avec écoute, message assertif, feedback et adaptation au contexte. Grille d'observation, quiz de connaissances et débriefing ; reprise ciblée des points à consolider.



Votre programme, étape par étape | suite

20 Jour 2 • Plan d'action et suivi

Après-midi • 30 minutes

Définir deux pratiques à mettre en place, un indicateur et une échéance. Bilan, satisfaction, remise des supports et présentation de l'accès aux ressources et au référent pendant 90 jours après la session.

UNE PÉDAGOGIE ACTIVE

Des outils nommés, des exercices observés

Les questionnaires et repères sont débriefés puis réutilisés dans les ateliers. Ils soutiennent la réflexion ; ils ne constituent ni un diagnostic ni une étiquette définitive.

01 Égogramme et analyse transactionnelle

Repérer ses automatismes et leurs effets dans l'échange.

Autopositionnement sur les états du moi et débriefing avec le formateur. Repérer des transactions et tester une réponse plus adaptée. L'égogramme n'est pas une mesure du niveau d'ego.

02 Styles de communication

Identifier ses préférences pour mieux ajuster son message.

Repérer sa façon d'écouter, de questionner, d'expliquer et d'entrer en relation. Comparer intention et perception, puis ajuster le niveau de détail et le canal.



Des outils nommés, des exercices observés | suite

03 DISC

Adapter le rythme, les mots et la précision.

Utiliser les repères Dominance, Influence, Stabilité et Conscience pour réfléchir à ses préférences. Les hypothèses sur l'interlocuteur sont vérifiées par le dialogue ; le profil ne définit pas une personne.

04 Styles de management

Adapter ses consignes et son suivi à la situation.

Autopositionnement sur ses habitudes de direction, d'explication, de participation et de délégation. Choisir une communication cohérente avec l'autonomie, les besoins et le contexte.

05 Autopositionnement en assertivité

Exprimer une demande ou une limite avec respect.

Repérer ses réactions habituelles face à un désaccord. S'entraîner à décrire les faits, exprimer l'impact, spécifier une demande et conclure sur la suite avec la méthode DESC.

06 Ateliers et simulations

Consigne, feedback, objectif SMART et réunion : préparation, essai, débriefing et nouvel essai. IA sur cas fictif pour préparer une réunion.

L'IA sert à explorer des formulations, avec contrôle des données et des réponses, sans décision RH automatisée. Cas fictifs uniquement ; aucun compte personnel imposé. Le formateur accompagne les jeux de rôle et adapte les interlocuteurs au groupe.



Des outils nommés, des exercices observés | suite

07 Préparation par scénarios

Anticiper une objection ou un imprévu, tester ses réponses et ajuster sa préparation.

Cette démarche d'entraînement s'inspire de l'antifragilité. Elle ne constitue pas un test psychométrique ou une certification. Elle se traduit par des scénarios, des répétitions et un retour sur les essais.

Évaluer les acquis

Positionnement initial, exercices observés, quiz et simulation finale évaluant les quatre objectifs. Bilan individuel selon une grille de critères observables. Les questionnaires de connaissance de soi ne constituent pas à eux seuls une évaluation des acquis.



LE TRANSFERT DANS VOTRE QUOTIDIEN

Des messages compris et des relations préservées

La progression se mesure à la capacité d'aborder les échanges importants plus tôt, avec plus de précision et moins de tension inutile.

Moins de malentendus

Les demandes, décisions et attentes sont formulées de façon plus explicite.

La reformulation et la vérification de compréhension réduisent les interprétations qui fragilisent la coopération.

Des feedbacks qui font progresser

Les retours deviennent plus réguliers, factuels et faciles à traduire en action.

Le collaborateur comprend ce qui fonctionne, ce qui doit évoluer et comment réussir la prochaine étape.

Des recadrages plus sereins

Le participant sait poser une limite ou rappeler une règle sans provoquer d'escalade.

Une préparation structurée aide à rester centré sur les faits, l'impact et la solution attendue.

Une confiance relationnelle renforcée

Les échanges gagnent en authenticité parce que les sujets importants peuvent être abordés avec respect.

La relation devient plus solide lorsque chacun peut s'exprimer sans craindre l'agression, l'évitement ou le jugement.

Productions et résultats visés

- Messages plus clairs et mieux acceptés.
- Moins de malentendus dans l'équipe.
- Feedbacks et recadrages plus efficaces.
- Confiance renforcée dans les échanges sensibles.



PRÉPARER VOTRE FORMATION

Modalités et accompagnement

Formats proposés

Présentiel à Cognac les 3 et 4 décembre 2026. Session interentreprises, 8 participants maximum. Deux journées, 14 heures de formation hors pauses. Adresse de la salle et horaires communiqués avant inscription.

Délais et calendrier

Inscription après vérification du besoin, du positionnement, des disponibilités et, le cas échéant, accord du financeur. Dates : 3 et 4 décembre 2026 à Cognac.

Tarif et financement

1 700 € HT par participant pour les deux journées, soit 2 040 € TTC (TVA 20 % : 340 €). Préparation, positionnement, animation, supports, questionnaires utilisés en séance, évaluations et accès aux ressources et au référent pendant 90 jours. Salle incluse en présentiel. Repas, transport et hébergement non compris. Aucun rapport psychométrique externe payant imposé.

L'organisme est certifié Qualiopi au titre des actions de formation. Un financement par l'entreprise ou une prise en charge selon les dispositifs applicables peut être étudié avec votre service RH. Le rattachement, les droits, les plafonds et l'accord préalable du financeur sont à vérifier ; aucune prise en charge n'est garantie.

Accessibilité et adaptations

Les besoins d'aménagement pédagogique, technique et d'accès à la salle sont étudiés avant inscription avec le référent handicap. Contact : 06 50 98 78 98 ou contact@crcproformation.fr.



Modalités et accompagnement | suite

Documents remis

Attestation de fin de formation, bilan des acquis et certificat de réalisation fondé sur les heures effectivement réalisées. Formation non certifiante ; aucun titre RNCP ni certification professionnelle délivré.

Après la formation

Pendant 90 jours après la formation, accès aux ressources e-learning et possibilité de contacter le référent pédagogique à l'initiative de chaque participant, selon ses besoins de mise en pratique. Aucun rendez-vous périodique obligatoire. Cet accompagnement est distinct des 14 heures de formation.



LA PROXIMITÉ, AU SERVICE DE VOTRE PROJET

Un interlocuteur. Un cadre de confiance.



Cristian R. CREANGA

Formateur & dirigeant
C.R.C. Pro Formation

Une pédagogie construite à partir de vos réalités
professionnelles.

QUALIOPI | ACTIONS DE FORMATION

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie : actions de formation. Objectifs explicites, positionnement, évaluation et prise en compte de l'accessibilité accompagnent votre projet.

Consulter notre certificat Qualiopi

90 JOURS POUR VOUS ACCOMPAGNER

Pendant 90 jours après la formation, accès aux ressources e-learning et possibilité de contacter le référent pédagogique à l'initiative de chaque participant, selon ses besoins de mise en pratique. Aucun rendez-vous périodique obligatoire. Cet accompagnement est distinct des 14 heures de formation.

PARLONS DE VOTRE PROJET

L'équipe C.R.C. Pro Formation

contact@crcproformation.fr | 06 50 98 78 98

Décrivez votre besoin et vos participants dans le catalogue en ligne

www.crcproformation.fr | 4 rue de la Source, 17200 Royan, France