INNOVATION

Bienveillance et exigence : soutenir, recadrer et tenir le niveau attendu

Deux dérives guettent le manager. Céder sur l'exigence pour préserver l'ambiance et laisser s'installer des écarts que personne ne nomme plus. Ou tenir le niveau sans égard pour les personnes et voir l'équipe se protéger au lieu de progresser. Dans les deux cas la qualité du travail finit par baisser. Ces deux jours portent sur l'articulation de ces deux dimensions dans les actes managériaux courants. Le travail se concentre sur le feedback et le recadrage ainsi que sur le refus argumenté d'une demande. La formation traite de l'exigence de résultat là où le parcours consacré au care traite des conditions de travail.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 690 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Managers en poste constatant des écarts de qualité ou des engagements non tenus dans leur équipe.

PRÉREQUIS
Avoir déjà conduit des entretiens individuels avec ses collaborateurs.

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Formuler une exigence de résultat en des termes vérifiables
- Conduire un feedback correctif centré sur des faits observables
- Recadrer un écart répété sans dégrader la relation de travail
- Refuser une demande en argumentant la décision
- Reconnaître une réussite de manière proportionnée et utile

03 Programme détaillé

M1 Exigence et relation

- Sortir de l'opposition entre les deux
- Les effets du renoncement progressif sur le niveau collectif
- Les effets d'une exigence exprimée sans considération
- Ce qui rend une exigence acceptable pour un collaborateur
- Le rôle de la constance managériale
- À retenir : Une exigence appliquée de façon inégale selon les personnes abîme la relation plus sûrement qu'une exigence élevée.

M2 Formuler une attente vérifiable

- Du ressenti au critère observable
- Traduire une insatisfaction en attente précise
- Définir le niveau attendu sur une activité récurrente
- Vérifier que l'attente a été comprise de la même façon
- Distinguer l'écart de compétence de l'écart de volonté
- Atelier : Chaque participant reformule trois attentes floues en critères observables par le collaborateur.

M3 Le feedback et le recadrage

- Dire ce qui ne va pas et obtenir un changement
- Structurer un feedback correctif à partir de faits
- Conduire un recadrage en préservant la personne
- Traiter les réactions défensives et les justifications
- Convenir d'un engagement et d'une échéance de revue
- Mise en situation : Les participants recadrent un collaborateur compétent qui néglige régulièrement une partie de son travail.

M4 Tenir dans la durée

- Constance et décisions impopulaires
- Refuser une demande en expliquant le motif
- Maintenir une décision contestée par plusieurs collaborateurs
- Reconnaître les progrès sans relâcher l'exigence
- Traiter un écart qui persiste malgré les entretiens
- Cas pratique : Après deux recadrages sans effet les participants déterminent la suite à donner et sa formulation.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 690 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr