COMMUNICATION

Communication avec son équipe et sa hiérarchie : écouter, formuler et alerter

Un manager passe ses journées à relayer : une consigne venue d'en haut, une difficulté remontée par un collaborateur, une demande d'un autre service. Le message se déforme à chaque passage. L'équipe reproche une décision que le manager n'a pas prise et la hiérarchie découvre tardivement un problème que le terrain signalait depuis des semaines. Ces deux jours portent sur les échanges courants dans les deux directions, en s'en tenant au socle : écoute, formulation d'un message, transmission d'une décision descendante et remontée argumentée d'une difficulté. Le travail se fait sur des messages réels que les participants ont eu du mal à faire passer.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 650 € 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 de proximité et responsables d'équipe assurant le relais entre leurs collaborateurs et leur hiérarchie.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

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 :

- Écouter un collaborateur sans préparer sa réponse pendant qu'il parle
- Formuler un message en distinguant les faits des interprétations
- Transmettre une décision de la direction sans s'en désolidariser
- Alerter sa hiérarchie sur une difficulté en s'appuyant sur des faits
- Dire non à une demande en expliquant le motif du refus

03 Programme détaillé

M1 Écouter avant de répondre

- Réception du message
- Écoute d'un collaborateur sans interruption ni solution immédiate
- Questions permettant de clarifier une demande confuse
- Reformulation qui vérifie sans valider
- Repérage de ce qui n'est pas dit explicitement
- Mise en situation : Un participant écoute une demande confuse et la reformule sans y répondre.

M2 Formuler un message clair

- Construction et vérification
- Distinction entre faits observés et interprétations
- Structure d'un message court et de son point d'appui
- Adaptation du niveau de détail à l'interlocuteur
- Vérification de la compréhension par un retour de l'autre
- Atelier : Chaque participant réécrit un message qui n'était pas passé auprès d'un collaborateur.

M3 Transmettre vers l'équipe

- Décisions et information descendante
- Explication d'une décision que l'on n'a pas prise
- Réponse aux questions sans promesse intenable
- Traitement des réactions négatives immédiates
- Communication en période d'incertitude
- Cas pratique : Le groupe prépare l'annonce d'une décision impopulaire et les réponses aux objections attendues.

M4 Remonter vers la hiérarchie

- Alerte et demande
- Préparation d'une alerte appuyée sur des faits et des conséquences
- Formulation d'une demande de moyens avec une proposition
- Expression d'un désaccord auprès de son propre manager
- Refus d'une demande impossible à tenir
- Mise en situation : Une alerte est présentée à un manager pressé qui écoute peu.

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 1 650 € 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