RELATIONS INTERPERSONNELLES - COMMUNICATION

Communication professionnelle : structurer, formuler et faire passer ses messages

Un message jugé clair par son auteur arrive souvent déformé : consigne interprétée autrement, information noyée dans un courriel trop long, décision comprise à moitié. Les conséquences sont concrètes : travaux à refaire, délais perdus, tensions entre services qui se renvoient la responsabilité du malentendu. Cette formation de 21 heures travaille la construction et la transmission du message. Sur trois jours les participants apprennent à isoler l'essentiel, à choisir le canal adapté, à formuler avec des mots précis, à écouter pour vérifier la compréhension et à reprendre un message qui n'est pas passé. Les courriels et consignes utilisés sont ceux des participants.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
3 jours — 21 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 2 150 € 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
Toute personne devant transmettre des consignes des informations ou des décisions dans son activité professionnelle.

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 :

- Isoler le message essentiel d'une information complexe
- Choisir le canal adapté à l'enjeu et au destinataire
- Formuler une consigne vérifiable par son destinataire
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation dans un échange
- Reprendre un message qui a été mal compris

03 Programme détaillé

M1 Ce qui se perd entre émetteur et destinataire

- Les origines du malentendu
- Étapes de la transmission d'un message
- Effet du cadre de référence du destinataire
- Repérage des pertes d'information les plus fréquentes
- Analyse de malentendus survenus dans son service
- Cas pratique : Reconstitution d'un malentendu récent étape par étape.

M2 Préparer et structurer son message
- Avant de parler ou d'écrire
- Formulation de l'objectif du message en une phrase
- Sélection de l'information utile au destinataire
- Structuration en quelques points hiérarchisés
- Choix du canal selon l'enjeu et l'urgence
- Atelier : Chaque participant restructure un courriel qu'il a envoyé récemment.

M3 Formuler avec précision
- Mots consignes et écrits courts
- Remplacement des formulations vagues par des éléments vérifiables
- Rédaction d'une consigne avec résultat attendu et échéance
- Travail de l'objet et de la première phrase d'un courriel
- Adaptation du niveau de détail au destinataire
- Cas pratique : Une consigne floue est réécrite puis testée sur un autre participant.

M4 Écouter et vérifier la compréhension
- Le message reçu compte plus que le message émis
- Questionnement ouvert et relance
- Reformulation de ce qui a été compris
- Repérage des signes d'incompréhension ou de désaccord
- Recueil des questions avant la mise en œuvre
- Mise en situation : Transmission d'une consigne puis restitution intégrale par le destinataire.

M5 Faire passer un message difficile
- Quand le sujet résiste
- Annonce d'une décision non négociable
- Message porteur d'une contrainte ou d'un refus
- Réponse aux réactions et aux objections
- Reprise d'un message qui n'est pas passé
- Mise en situation : Annonce d'un changement d'organisation à une équipe réticente.

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 2 150 € 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