RESSOURCES HUMAINES

Écoute active en entretien RH : accueillir, reformuler et tenir la distance

Un salarié pousse la porte du bureau RH pour parler d'un conflit avec son manager. L'entretien glisse vers des conseils rapides ou vers un engagement impossible à tenir. À l'inverse une posture trop distante laisse le salarié avec le sentiment de ne pas avoir été entendu et la situation revient plus tard aggravée. Ces 14 heures travaillent la conduite des entretiens d'écoute dans la fonction RH. Les participants s'entraînent à accueillir une parole difficile à reformuler à questionner sans interroger et à distinguer ce qui relève de l'écoute de ce qui relève de l'action. La formation traite aussi de la juste distance et de ce que le professionnel fait de ce qui lui a été confié.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 670 € 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
Professionnels des ressources humaines assistants RH référents internes et toute personne recevant des salariés dans le cadre de sa fonction.

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 :

- Créer les conditions matérielles et relationnelles d'un entretien d'écoute
- Reformuler le contenu et le ressenti sans interpréter les propos du salarié
- Poser des questions ouvertes qui font préciser une situation
- Distinguer l'empathie de la sympathie et tenir une distance professionnelle
- Conclure un entretien en annonçant clairement les suites possibles
- Orienter vers un autre interlocuteur quand la situation dépasse son rôle

03 Programme détaillé

M1 Poser le cadre de l'écoute

- Conditions accueil et annonce du rôle
- Choix du lieu du moment et de la durée annoncée
- Énoncé de son rôle et de ses limites dès l'ouverture
- Clarification de ce qui restera confidentiel
- Accueil du silence et des premières minutes
- Atelier : Formulation à voix haute de son propre cadrage d'ouverture d'entretien.

M2 Écouter et reformuler

- Attention reformulation et questionnement
- Repérage de ce qui est dit et de ce qui est évité
- Reformulation du contenu puis du ressenti exprimé
- Questions ouvertes de précision et questions à éviter
- Prise de notes compatible avec la qualité de l'écoute
- Mise en situation : Entretien joué en trio avec un observateur qui relève chaque interprétation.

M3 Tenir la distance professionnelle

- Empathie émotions et implication
- Différence entre empathie sympathie et identification
- Réaction face aux pleurs à la colère ou au mutisme
- Gestion de ses propres réactions pendant l'entretien
- Repérage des situations à orienter vers un autre professionnel
- Cas pratique : Analyse d'un entretien où le professionnel s'est trop engagé et recherche de formulations de repli.

M4 Conclure et donner suite

- Restitution traces et suites données
- Formulation des suites possibles sans promesse excessive
- Ce qui est écrit et ce qui ne l'est pas
- Transmission d'une information sans trahir la confidence
- Retour fait au salarié sur ce qui a été engagé
- Mise en situation : Clôture d'un entretien portant sur une demande que le professionnel ne peut pas satisfaire.

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 1 670 € 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