MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

Moments clés du management : recadrer, reconnaître, annoncer et refuser sans blesser

Un manager se juge sur quelques minutes décisives. Le recadrage repoussé depuis trois semaines. La félicitation jamais formulée. L'annonce d'une décision impopulaire bâclée entre deux portes. Ces moments courts laissent des traces durables dans la relation avec l'équipe. Ces deux jours passent en revue les situations managériales récurrentes et la façon de les conduire. Chaque moment clé est préparé joué puis repris avec le groupe afin de disposer d'une trame utilisable dès le retour au travail.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 528 € 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 chefs d'équipe et responsables souhaitant sécuriser leurs entretiens managériaux courants.

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 :

- Conduire un entretien de recadrage en s'appuyant sur des faits datés
- Formuler une reconnaissance précise et crédible pour le collaborateur
- Annoncer une décision non négociable sans rouvrir la discussion sur le principe
- Accueillir un nouvel arrivant et un collaborateur de retour d'absence
- Traiter une demande individuelle que l'on ne peut pas satisfaire

03 Programme détaillé

M1 Les moments qui engagent le manager

- Repérer et préparer plutôt que subir
- Inventaire des situations managériales récurrentes
- Effets des entretiens repoussés ou improvisés
- Structure commune à tout entretien court
- Préparation rapide avant de recevoir le collaborateur
- À retenir : Un entretien court mal préparé coûte ensuite plus de temps qu'il n'en aurait demandé.

M2 Recadrer et traiter les écarts

- Dire ce qui ne va pas au bon moment
- Choix du moment et du lieu de l'entretien
- Exposé des faits datés et de leurs conséquences
- Écoute des explications sans abandon de l'exigence
- Formulation d'un engagement et de son suivi
- Mise en situation : Un retard répété est recadré puis l'entretien est rejoué avec une autre entrée.

M3 Reconnaître encourager et accueillir

- Les moments positifs se travaillent aussi
- Reconnaissance précise reliée à une contribution identifiée
- Encouragement d'un collaborateur en difficulté
- Accueil d'un nouvel arrivant dans l'équipe
- Retour d'un collaborateur après une longue absence
- Atelier : Chaque participant formule une reconnaissance destinée à un collaborateur réel.

M4 Annoncer et refuser

- Tenir une décision que l'on n'a pas prise
- Annonce d'une décision non négociable
- Réponse à une demande individuelle irrecevable
- Gestion des réactions immédiates
- Suites à donner dans les jours qui suivent
- Cas pratique : Un refus de congé en période tendue est formulé puis argumenté.

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 1 528 € 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