

... et si on arrêta de râler ? Les râleurs chroniques plombent toute l'ambiance.

En finir avec la culture de la plainte

Isoler l'émotion du problème et rendre l'énergie à l'équipe.

- > Réduire les plaintes chroniques grâce au pouvoir de l'« anti-complainte ».
- > Connaître votre rôle de manager face au comportement de plainte aigu.
- > Isoler l'émotion du problème et empêcher la plainte de devenir la norme.

Sous la direction experte de :

Nicolas Delebois
Managing Partner
LEAD



Pourquoi ce programme ?

L'ATELIER ANTI-COMPLAINTE : ISOLER L'ÉMOTION DU PROBLÈME

Les plaintes sont omniprésentes... À propos de l'incertitude politique, du travail qui s'allonge, du coût de la vie, des crises qui s'enchaînent, ou de « ceux d'en haut ». Autant de sujets qui nourrissent les frustrations et des discussions sans fin. Les « râleurs » en tout genre se reconnaissent dans chaque décision politique, chaque mesure économique, chaque choix stratégique de l'organisation.

LES PLAINTES INCONTRÔLÉES PARALYSENT L'ACTION ET FREINENT LE CHANGEMENT

Se plaindre peut être un exutoire et renforcer l'esprit de groupe. Mais trop souvent, cela crée de l'agacement, freine la dynamique et épuise l'énergie collective. Pourquoi certaines personnes sont-elles systématiquement insatisfaites ? Pourquoi transposent-elles leurs frustrations au travail – voire à la maison ? Et surtout : comment neutraliser l'impact de cette spirale négative ?

LE SECRET D'UNE COOPÉRATION SOLIDE ?

La plainte systématique naît d'un individu... et se propage par effet de groupe. L'humain est un

être social : il observe, il s'adapte, il reproduit. Si la négativité domine, elle se diffuse et devient un réflexe partagé. L'enjeu est donc de renverser cette dynamique en encourageant la responsabilité collective :

- > Identifier et reconnaître les comportements nuisibles.
- > Mettre en place une correction collective bienveillante et efficace.
- > Créer un environnement où la plainte cède la place à la solution.

COMMENT RENFORCER LA CAPACITÉ DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES D'UNE ÉQUIPE ?

Les individus veulent changer... mais rarement être changés. C'est là toute la difficulté. Une plainte inefficace et répétée ne disparaît pas d'elle-même : elle doit être recadrée et canalisée. Les équipes les plus performantes acceptent que les problèmes fassent partie du jeu et se concentrent sur les solutions plutôt que sur les frustrations. Le « pouvoir anti-complainte » se trouve dans l'intelligence collective.

Réduisez les griefs sur le lieu de travail grâce à l'anti-complainte !

Grâce au pouvoir de l'anti-complainte, vous pouvez vous débarrasser des plaignants les plus coriaces ! Pourquoi serait-il normal de laisser un comportement négatif s'imposer ? Quel est le rôle de l'employé sur le terrain ? Où en êtes-vous en tant que manager et leader ? En augmentant la capacité de résolution des problèmes de votre équipe, vous pouvez tuer dans l'œuf les comportements de plainte incontrôlés. L'émotion est séparée du problème et celui-ci est exposé de manière claire, précise et ordonnée.

Les employés peuvent à nouveau se concentrer sur ce qui compte vraiment et vous, en tant que manager, vous remettez les éléments critiques sur la table. Votre propre esprit de décision fait le reste.

Le formateur



Nicolas Delebois est Managing Partner chez LEAD et accompagne depuis de nombreuses années dirigeants, managers et équipes dans leurs enjeux de leadership, de développement organisationnel et de transformation.

Son parcours professionnel lui a permis d'acquérir une solide expérience RH et managériale au sein de grandes organisations belges et internationales, notamment chez Deutsche Bank, GE Avis Fleet Services et GE Security EMEA. Il y a évolué dans des environnements complexes, multiculturels et matriciels, où leadership, performance, changement et collaboration sont étroitement liés.

Depuis 2003, Nicolas se consacre au conseil, à la formation et à l'accompagnement des organisations. Ses domaines d'expertise couvrent notamment le leadership, la délégation, la responsabilisation, la dynamique d'équipe, la conduite du changement, la coopération et l'intelligence collective.

Son approche est résolument pragmatique : il ne considère pas le leadership comme un modèle théorique, mais comme un ensemble de comportements concrets qui se manifestent au quotidien dans les décisions, les interactions et la manière de mobiliser une équipe. Il accorde une attention particulière à la confiance, à l'autonomie, à la clarté des responsabilités et à la dimension humaine des transformations.

Formateur et facilitateur expérimenté, Nicolas confronte les participants à des situations managériales reconnaissables et traduit des problématiques complexes en outils et comportements directement applicables. Il travaille également sur l'impact de l'intelligence artificielle sur le leadership, l'organisation du travail et le rôle du manager.

Sa conviction centrale : les transformations durables ne reposent pas uniquement sur les structures et les processus, mais sur la capacité des personnes à prendre leurs responsabilités, à collaborer et à évoluer ensemble.

Programme du cours

POURQUOI NOUS NOUS PLAIGNONS... : LE QUOI, LE POURQUOI ET LE COMMENT DE LA PLAINTÉ

- ◆ Qu'est-ce que se plaindre ?
- ◆ Pourquoi nous plaignons-nous et pourquoi se plaindre n'est pas toujours mauvais ?
- ◆ Le stress et la frustration comme base du comportement fondamental de plainte.
- ◆ Et qu'en est-il des ragots ?
- ◆ Le danger d'une plainte chronique lourde pour l'homme, le manager et l'employé.
- ◆ Le processus de plainte.

VOTRE RÔLE DE MANAGER EN CAS DE COMPORTEMENT DE PLAINTÉ AIGU : QUE FAIRE ?

- ◆ Développer un processus d'appropriation et de prise de responsabilité.
- ◆ Travailler sur les principes clés de votre organisation.
- ◆ Changer le statut de la personne : de victime à propriétaire de la situation.
- ◆ Analyser efficacement la situation.
- ◆ Utiliser mon environnement professionnel :
 - ◇ Les collègues.
 - ◇ Les procédures internes.
 - ◇ Les outils.
 - ◇ La typologie de la personne qui nous fait face.

LES DIFFÉRENTES PHASES DE GESTION

- ◆ Les 4 étapes clés :
 - ◇ Accueil.
 - ◇ Information.
 - ◇ Solution.
 - ◇ Conclusion.
- ◆ Utilisation efficace du modèle 'R.A.T.E.R.'
- ◆ Savoir gérer une plainte justifiée OU non

VOTRE COMMUNICATION COMME MANAGER ?

- ◆ La communication efficace :
 - ◇ Écoute.
 - ◇ Questionnement.
 - ◇ Empathie.
 - ◇ Reformulation.
- ◆ Gérer les situations particulières et délicates.
- ◆ Traiter l'émotion en tant que telle.

DE LA PLAINTÉ INDIVIDUELLE À LA RESPONSABILITÉ COLLECTIVE

- ◆ Comment la plainte se propage : l'effet de groupe (on observe, on s'adapte, on reproduit).
- ◆ Identifier et reconnaître les comportements nuisibles dans l'équipe.
- ◆ Mettre en place une correction collective, bienveillante et efficace.
- ◆ Renforcer la capacité de résolution de problèmes de l'équipe : recadrer et canaliser la plainte, des frustrations vers les solutions.
- ◆ S'appuyer sur l'intelligence collective : créer un climat où l'engagement remplace la plainte.



Timing

- 08.30 Accueil - café
- 09.00 Début du cours (présentation du formateur)
- 12.30 Déjeuner
- 17.00 Fin du cours

Le matin et l'après-midi, une courte pause(-café) est prévue.

Une interactivité accrue

Les participants se voient offrir de multiples occasions de soumettre leur propre problématique au débat. Pour ce faire, nous demandons à recevoir au préalable un descriptif succinct du problème à formuler. En procédant de la sorte, nous pouvons intégralement adapter le cours en fonction de vos propres besoins d'informations. À cette fin, il vous est possible de contacter à tout moment Dirk Spillebeen au numéro de téléphone +32 10 20 89 90 – E-mail : dirk@ifbd.be.

Check-list : pourquoi vous ne pouvez pas manquer cette formation

Reconnaissez-vous l'une des situations ci-dessous ?

- ◆ Dans votre équipe, on se plaint plus qu'on ne résout ?
- ◆ Un ou deux râleurs chroniques donnent le ton à tout le groupe ?
- ◆ Vos réunions tournent en discussions sans fin sur « ceux d'en haut » ?
- ◆ Vous ne savez pas distinguer une plainte justifiée d'une plainte compulsive ?
- ◆ Vous traitez le problème... mais l'émotion, elle, reste sur la table ?
- ◆ Vous aimeriez transformer la culture de la plainte en culture de la responsabilité et de l'action ?

Que votre réponse soit positive ou négative, l'essentiel est là : ces questions méritent une réponse claire. Cette formation vous la donne – ne la manquez en aucun cas.



En finir avec la culture de la plainte

2027

> **Date & lieu du cours** : veuillez visiter notre site www.ifbd.be

> **Frais de participation** : € 795 (hors TVA)

>>> INSCRIPTION

Par e-mail :
info@ifbd.be



[cliquer ici](mailto:info@ifbd.be)

Par notre site :
ifbd.be



[cliquer ici](http://ifbd.be)

Par code **QR** :



Téléphone :
00 32 10 20 89 90



Pour plus d'informations
sur votre inscription...

>>> INFORMATIONS PRATIQUES

Les frais de participation à cette journée de cours s'élèvent à **€ 795 hors 21 % TVA**. Par participant supplémentaire, vous bénéficierez de **5% de réduction** sur le montant total, avec une **réduction maximale de 20% (= 5 participants ou plus)**. Ce montant comprend les boissons chaudes/froides et un lunch copieux. Vous recevrez en outre un **précieux dossier documentaire** que vous pourrez consulter ultérieurement comme ouvrage de référence.

Après réception de votre inscription, nous vous faisons parvenir **une confirmation d'inscription** ainsi qu'une facture. Deux semaines avant la date du cours, vous recevez **une lettre de rappel**, ainsi qu'un plan descriptif pour vous rendre à l'hôtel.

Annulation

Nous comprenons parfaitement que d'autres priorités puissent survenir entre le moment de votre inscription et la date du cours. Dès lors, si nous pouvons enregistrer votre annulation écrite **deux semaines avant la date du cours**, seul un montant de 95 euros vous sera porté en compte. **Moins de deux semaines avant le cours**, vous nous serez redevable de l'intégralité de la somme due. Bien entendu, nous serons toujours enchantés d'accueillir l'un de vos collègues à votre place.

HÉBERGEMENT À L'HÔTEL

Un hébergement sur place est possible, ainsi vous pouvez entamer et/ou finir la formation de manière détendue. Vous pouvez réserver une chambre d'hôtel sur le site suivant : www.martinshotels.com/fr/hotel/chateau-du-lac.

BASE DE DONNÉES DE L'IFBD & GDPR

Nous souhaitons vous tenir informé des dernières évolutions dans votre secteur. Pour ce faire, nous avons enregistré vos données dans notre base de données. Vos informations sont destinées à notre propre usage, sont protégées et ne sont jamais communiquées à des tiers. Nous prenons toutes les mesures nécessaires à cet effet. Conformément au GDPR, vous avez à tout moment le droit de consulter vos données, de les faire corriger et de les faire supprimer. Pour en savoir plus, consultez notre page www.ifbd.be/fr/GDPR ou écrivez à DPO@ifbd.be.

TERMES & CONDITIONS

Consultez notre page [www.ifbd.be/fr/qui-sommes-nous/informations pratiques](http://www.ifbd.be/fr/qui-sommes-nous/informations-pratiques) pour toutes nos modalités.