

... et si on arrêta de râler ...

STOP aux plaintes, exaspérations et rouspétances au boulot

- > Réduisez les griefs sur le lieu de travail grâce au pouvoir de l'anti-complainte !
- > Votre rôle de manager en cas de comportement de plainte aigu : que faire ?
- > Isolez l'émotion du problème !

Sous la direction experte de :

Nicolas Delebois
Partenaire
L&AD



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 qui explose, des crises qui s'enchaînent, mais surtout, sur tout ce que "ceux d'en haut" ont encore imaginé pour nous compliquer la vie. Autant de sujets qui nourrissent les frustrations et les discussions sans fin. Les « râleurs » en tout genre s'enlisent dans chaque décision politique, chaque mesure économique ou chaque choix stratégique d'une organisation.

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.

- > **Comment gérer ces fameux râleurs ?**
- > **Comment éviter que la plainte chronique ne devienne la norme dans votre entreprise ?**
- > **Comment isoler l'émotion du problème et agir efficacement ?**

LES PLAINTES INCONTRÔLÉES PARALYSENT L'ACTION ET FREINENT LE CHANGEMENT

Dans cet atelier, nous vous emmenons au cœur du phénomène : pourquoi certaines personnes sont-elles systématiquement insatisfaites ? Pourquoi transposent-elles leurs frustrations sur leur lieu de travail et même à la maison ? Et surtout : **comment neutraliser l'impact de cette spirale négative ?**

Se plaindre est humain, mais il y a plainte et plainte.

Parfois, exprimer son mécontentement est nécessaire et constructif. Mais lorsqu'il devient un mode de fonctionnement, il peut paralyser toute une équipe. La plainte compulsive est un poison relationnel : elle plombe la collaboration, mine la motivation et freine l'innovation. Pire encore, lorsque la plainte devient collective et chronique, elle sabote la performance et bloque toute avancée. Heureusement, il existe des leviers concrets pour enrayer ce phénomène rapidement et efficacement.

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 une équipe, 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.**

Lorsque chaque membre d'une équipe s'engage à ne plus alimenter les discours toxiques et que le leader instaure une culture de responsabilité partagée, **la dynamique se transforme en profondur.**

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 sont celles qui acceptent que les problèmes font partie du jeu et qui se concentrent sur **les solutions plutôt que sur les frustrations.**

Le « pouvoir anti-complaintes » se trouve dans l'intelligence collective.

- > **Horizontale, verticale ou transversale, l'approche doit cibler la source : l'individu qui l'alimente.**
- > **Encourager un état d'esprit orienté solutions et non frustrations.**
- > **Créer un climat où l'engagement remplace la plainte.**

Dans cet atelier, vous découvrirez **comment faire basculer votre équipe d'une culture de la plainte à une culture de la responsabilité et de l'action.** Car c'est là que réside la vraie force du collectif.

Le formateur

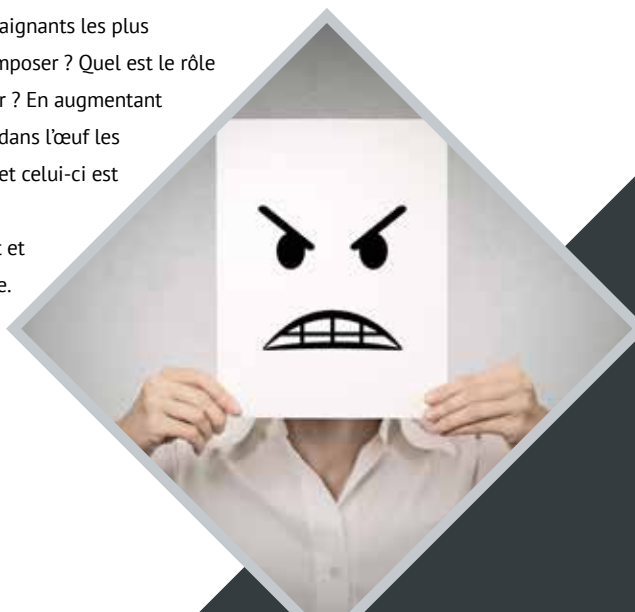


Nicolas Delebois est un professionnel en RH polyvalent avec une ample expertise comme généraliste des Ressources Humaines et en compensation & benefit, organisational development & staffing, formation, consultance et coaching en particulier. Nicolas fut longtemps actif dans de grandes entreprises belges et internationales, dans plusieurs fonctions RH. En 2003 il décide de mettre son expérience et expertise au service d'organisations en tant que formateur consultant chez L&AD. Il y est partenaire depuis fin 2009.

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.



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.



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.

STOP aux plaintes, exaspérations et rouspétances au boulot

2026

> **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](#)

Par notre site :
ifbd.be



[cliquer ici](#)

Par code **QR** :



Téléphone :
00 32 10 20 89 90



Pour plus d'informations
sur votre inscription...

>>> INFORMATIONS PRATIQUE

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 pour toutes nos modalités.