

Créez en tant que manager une véritable culture du recadrage sur le lieu de travail

# Recadrer & interpeller avec brio

## La force des conversations inconfortables sur l'attitude et le comportement

- > Vous apprenez à recadrer les collaborateurs sur leur attitude et leur comportement, du recadrage collégial aux comportements gravement transgressifs.
- > Vous vous exercez à l'entretien de recadrage à travers des scénarios réalistes.
- > Vous ancrez une culture du recadrage dans votre équipe.

Sous la direction experte de :

**Guillaume Roux de Bézieux**  
Partner  
L&AD



# Pourquoi ce programma ?

---

**VOUS VOYEZ UN COMPORTEMENT QUI DÉRANGE, VOUS ENTENDEZ UN TON QUI GRINCE, MAIS VOUS NE DITES... RIEN. ÇA VOUS PARLE ?**

---

La scène est connue. Sarah arrive en retard. Encore. Mark interrompt constamment ses collègues en réunion. Lisa parle négativement des clients en présence de tiers. Tom ne respecte pas ses délais et rejette la faute sur tout le monde sauf lui-même. Et vous ? Vous le voyez, vous ressentez l'irritation, vous savez que vous devez dire quelque chose. Mais vous attendez. Encore une fois. Peut-être que ça se résoudra tout seul.

Par politesse, par fatigue ou par peur d'abîmer la relation. Pendant ce temps, le comportement s'installe, l'ambiance se dégrade et la confiance disparaît. Les autres membres de l'équipe voient que vous tolérez cela et tirent leurs conclusions sur votre leadership : « *Si ça passe, que valent encore nos accords ?* » Votre crédibilité s'effrite, non pas par ce que vous dites, mais par ce que vous ne dites pas.

**RECADRER AVEC BRIO NE CONSISTE PAS À CRITIQUER, MAIS À PRENDRE SES RESPONSABILITÉS**

---

La vérité ? Cette conversation difficile que vous reportez ne devient pas plus facile. Elle devient plus difficile. Car le comportement se durcit, la frustration grandit, et le moment où vous dites enfin quelque chose arrive trop tard et avec trop de véhémence. Et là, c'est vous qui « exagérez » ou qui « faites soudain un problème de quelque chose qui dure depuis des mois ».

Cette formation porte sur trois choses :

- > **Le courage** – avoir le cran de dire ce que tout le monde pense mais que personne n'exprime

- > **La manière** – nommer la tension sans perdre le respect
- > **Le résultat** – rendre les conversations difficiles productives au lieu de destructrices

**LA VÉRITABLE CONNEXION NE NAÎT PAS DE LA POLITESSE, MAIS DE L'HONNÊTÉTÉ**

---

Nous brisons le mythe selon lequel les bonnes relations ne supportent pas la confrontation. C'est le contraire qui est vrai : la véritable connexion n'apparaît que lorsque vous osez dire ce qui doit être dit. Les équipes où les gens ne se recadrent pas mutuellement ne sont pas des équipes harmonieuses – ce sont des équipes superficielles. La gentillesse sans clarté n'est pas du respect, c'est de la politesse. Mais rien de plus...

**CETTE FORMATION VOUS CONFRONTE À VOUS-MÊME**

---

Osez-vous vraiment recadrer ? Ou vous cachez-vous derrière la politesse, les demi-vérités, les allusions vagues et le « on fera mieux la prochaine fois » ? Nous plongeons dans vos blocages personnels : qu'est-ce qui vous retient ? La peur du conflit ? Le besoin d'être apprécié ? Le doute sur votre propre jugement ? Le manque des bons mots ?

Après cette journée, vous disposerez du bon état d'esprit, de la bonne structure et des bons mots pour corriger le comportement et l'attitude – de manière brève, claire et avec un effet durable. Vous apprendrez à mener des conversations qui ne paralysent pas mais libèrent, qui ne blessent pas mais corrigent, qui ne détruisent pas mais construisent.

## Ce que vous apprenez durant cette formation ?

---

- > **Vous brisez vos blocages personnels** – vous comprenez ce qui vous retient et obtenez des outils pour dépasser votre peur
- > **Vous apprenez une structure d'entretien éprouvée** – un plan d'action pratique pour chaque moment de recadrage, du recadrage collégial aux comportements gravement transgressifs
- > **Vous obtenez les bons mots** – phrases d'ouverture concrètes, techniques d'approfondissement et conclusions
- > Vous vous exercez avec des **scénarios réalistes et de vraies réactions émotionnelles**
- > **Vous apprenez à gérer les émotions et à surmonter les résistances** – chez vous et chez l'autre, pour que les conversations restent productives
- > **Vous ancrez la culture du recadrage dans votre équipe** – non pas comme un incident, mais comme une habitude structurelle



# Pour qui est cette formation ?

---

Cette formation a été développée pour tous les leaders qui ont du mal avec les conversations difficiles et qui veulent apprendre à être à la fois bienveillants et directs :

- > **Team leaders, managers de ligne, chefs de service** qui voient régulièrement des comportements devant être corrigés, mais les reportent ou les abordent trop timidement
- > **Nouveaux leaders** qui font la transition de collègue à manager et ont du mal à recadrer d'anciens collègues
- > **Leaders expérimentés** qui constatent que leur culture du recadrage s'est affaiblie, que trop de choses passent inaperçues, ou que leur équipe est devenue trop « gentille »
- > **Professionnels RH et coaches** qui veulent aider les autres à développer leurs compétences de recadrage
- > **Chefs de projet et professionnels seniors** sans position hiérarchique formelle, mais avec la responsabilité des résultats et de la collaboration

## Cette formation est-elle pour vous ?

---

Répondez honnêtement à ces cinq questions :

1. Y a-t-il des membres de l'équipe dont le comportement ou l'attitude vous dérange depuis des semaines ou des mois, mais que vous n'avez pas encore recadrés ?
2. Remarquez-vous que vous donnez des indices, faites des détours, ou espérez que les gens corrigeront leur comportement d'eux-mêmes ?
3. Entendez-vous d'autres membres de votre équipe exprimer leur frustration face à un comportement que vous devriez corriger en tant que leader ?
4. Ressentez-vous souvent de la frustration après des conversations difficiles parce que le message n'est pas passé ou que l'autre s'est mis sur la défensive ?
5. Vous voulez rester « sympa » et craignez que recadrer n'abîme la relation ?

**Trois ou quatre fois « oui » ? Alors lisez absolument la suite...**

Prérequis ? Aucun. Ce qui est nécessaire : le courage de vous confronter vous-même, la volonté de vous exercer avec des scénarios inconfortables, et l'envie de faire différemment demain qu'hier.

## Votre formateur

---



**Guillaume Roux de Bézieux** est formateur et consultant en leadership, communication managériale et développement des cultures de feedback. Passionné par la transformation des pratiques de management vers plus d'authenticité et de courage, il accompagne depuis plus de quinze ans les leaders et les équipes dans l'art du recadrage constructif et des conversations difficiles.

Doté d'une solide culture en sciences humaines et en management, Guillaume aide les leaders à dépasser leurs blocages personnels face à la confrontation et à développer les compétences nécessaires pour recadrer avec clarté, empathie et fermeté. Son approche allie psychologie comportementale, techniques de communication et intelligence émotionnelle : il transforme la peur du

conflit en opportunité de croissance pour les individus et les équipes.

Spécialiste des dynamiques relationnelles en contexte professionnel, il excelle dans l'accompagnement des leaders qui veulent sortir de la politesse paralysante pour instaurer une culture de responsabilité et d'exigence bienveillante. Ses formations se distinguent par leur caractère immersif, leur réalisme et leur impact immédiat sur les pratiques managériales.

Conférencier reconnu, Guillaume rend accessibles les mécanismes psychologiques qui sous-tendent les résistances au recadrage. Ses interventions combinent rigueur conceptuelle et pragmatisme opérationnel, avec un ancrage constant dans les défis quotidiens des managers de terrain.

# Programme du cours

---

## MODULE 1 : LE PRIX DE NE PAS RECADRER – CE QUE VOTRE SILENCE COÛTE À L'ORGANISATION

Chaque conversation que vous reportez est une déclaration : « Ce comportement est acceptable. » Car votre équipe ne regarde pas ce que vous dites, mais ce que vous tolérez.

- ◆ **Ce que vous apprenez :**
  - ❖ Comment le comportement d'évitement sape votre crédibilité : le silence comme normalisation
  - ❖ Les dégâts invisibles : les collaborateurs performants se démotivent, l'ambiance se dégrade, les bons éléments partent
  - ❖ Les effets domino : comment un comportement non corrigé infecte toute une équipe
  - ❖ Pourquoi les gens ont plus de respect pour les leaders qui recadrent
  - ❖ Reconnaître vos propres blocages : peur du conflit, besoin d'être apprécié, doute sur votre jugement
- ◆ **Pratique :** Vous analysez trois conversations reportées, en discutez une en groupe et vous engagez à mener une conversation dans les 7 jours.

## MODULE 2 : DU FEEDBACK AU FEEDFORWARD – CONFRONTER SANS JUGER

La plupart des entretiens de feedback se concentrent sur le passé, sur la faute. Et là, l'autre se met sur la défensive. L'art consiste à se concentrer sur l'avenir : la force du feedforward.

- ◆ **Ce que vous apprenez :**
  - ❖ Des conversations qui améliorent au lieu de condamner – de « Pourquoi fais-tu ça ? » à « De quoi as-tu besoin pour faire autrement ? »
  - ❖ Un langage qui donne une direction : du « pourquoi » (implique une erreur) au « et maintenant » (implique un progrès)
  - ❖ Structure d'entretien : (1) Préparation, (2) Ouverture – créer la sécurité, (3) Cœur – identifier le comportement avec le modèle SBI, (4) Clôture – accords et moment de suivi
  - ❖ Équilibre entre franchise et empathie : dur sur le message, chaleureux dans le ton
  - ❖ Modèle SBI (Situation-Behavior-Impact) : décrivez la situation, le comportement observable, l'impact
- ◆ **Pratique :** Vous rédigez des ouvertures SBI pour trois scénarios, vous exercez en binôme et reformulez avec feedback.

## MODULE 3 : L'ANATOMIE ÉMOTIONNELLE DE L'ENTRETIEN DE RECADRAGE

Le problème n'est pas que les conversations sont difficiles. Le problème est qu'elles sont émotionnelles. Votre cœur bat plus vite, l'autre se met en colère ou pleure. Alors vous voulez arrêter. Mais c'est le moment où vous devez continuer.

- ◆ **Ce que vous apprenez :**
  - ❖ Vos réactions personnelles au stress : combat, fuite ou paralysie ?
  - ❖ Réguler vos propres émotions
  - ❖ Gérer les émotions de l'autre : des larmes à la colère en passant par le silence
  - ❖ L'art de la pause : quand s'arrêter est la meilleure intervention
- ◆ **Pratique :** Vous vous exercez à des jeux de rôle avec des réactions émotionnelles (pleurs, colère, mutisme) et apprenez à ramener la conversation au cœur du sujet.

## 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.

# Programme du cours

## MODULE 4 : RECONNAÎTRE ET SURMONTER LES RÉSISTANCES

La résistance est normale. Les gens protègent leur ego. La question : comment transformer la défense en responsabilité ?

### ◆ Ce que vous apprenez :

- ❖ Reconnaître les six réactions de défense : (1) Dénî, (2) Excuses, (3) Attaque, (4) Posture de victime, (5) Minimisation, (6) Pseudo-accord
- ❖ Transformer la résistance en responsabilité – techniques :
  - Face au déni
  - Face aux excuses
  - Face à l'attaque
  - Face à la posture de victime
- ❖ Interventions : approfondir, refléter, confronter
- ❖ La différence entre résistance et incapacité : quand le coaching est-il nécessaire ?
- ❖ Suivi : ancrer les accords avec des moments de suivi concrets

- ◆ **Pratique** : Vous imaginez des interventions pour six réactions de résistance et vous exercez avec une résistance maximale en jeux de rôle.

## MODULE 5 : COMMENT ANCRER STRUCTURELLEMENT LE RECADRAGE DANS VOTRE CULTURE D'ÉQUIPE

Une bonne conversation résout un incident. Le véritable impact naît quand le recadrage devient une culture. Quand le feedback n'est pas une menace, mais un signe d'engagement.

### ◆ Ce que vous apprenez :

- ❖ Passer du recadrage impulsif (par agacement) au recadrage structurel (en temps utile, clair, avec une intention positive)
- ❖ Développer une culture du recadrage : non seulement top-down, mais à 360 degrés – les membres de l'équipe se recadrent mutuellement, les managers demandent du feedback
- ❖ Sécurité psychologique + standards élevés : les gens peuvent faire des erreurs ET les mauvais comportements ne sont pas tolérés
- ❖ Rendre explicites les accords d'équipe
- ❖ Se recadrer soi-même : en tant que leader, demandez du feedback sur votre propre comportement
- ❖ Rituels qui renforcent la culture du recadrage : rétrospective, tours de feedback, charte d'équipe

- ◆ **Pratique** : Vous concevez une mini-intervention pour votre équipe (par ex. charte d'équipe) et la présentez.



## 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](mailto:dirk@ifbd.be).

# Recadrer & interpeller avec brio

> **Date & lieu du cours** : veuillez visiter notre site [www.ifbd.be](http://www.ifbd.be)

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

2027

## >>> INSCRIPTION

Par e-mail :  
[info@ifbd.be](mailto:info@ifbd.be)



cliquer ici

Par notre site :  
[ifbd.be](http://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](http://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](http://www.ifbd.be/fr/GDPR) ou écrivez à [DPO@ifbd.be](mailto: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.