

FICHE DE SYNTHÈSE

M6 — Communication managériale

Parcours Manager Efektiv (MVP v1.9)

DANS CETTE FICHE



1 outils clés



MCI



Back-brief



$E=MC^2$



Oreille



Miroir



Sécurité psychologique



Atelier Wooclap + IA



MCI

Message Clé d'Intention pour contrer l'effet télégraphe

Formuler un message essentiel qui résiste aux déformations lors des transmissions en cascade



Objectif

Résultat concret attendu de l'opération

QUAND

Définir le but principal

EXEMPLE

Intégrer le nouveau client AXA XL sans erreur



Intention

Pourquoi cet objectif est important pour l'organisation

QUAND

Identifier le sens sous-jacent

EXEMPLE

Assurer satisfaction maximale pour fidéliser ce client majeur



Concision

Expression claire en une phrase mémorable

QUAND

Synthétiser objectif et intention

EXEMPLE

Assurer une intégration fluide pour satisfaction client maximale

QUAND L'UTILISER

- **Manager intermédiaire** — Briefer équipe sur nouveau process Sydia V2
- **Manager transverse** — Annoncer partenariat AGPM via plusieurs canaux
- **Codir** — Communiquer stratégie multi-sites avec clarté

PIÈGES À ÉVITER

- Message trop complexe
- Oublier l'intention sous-jacente
- Manquer de concision



Back-brief

Reformulation de confirmation pour vérifier la compréhension

S'assurer qu'un message est bien compris par un cycle de reformulation



Émettre

Transmettre le message initial clairement

QUAND

Délivrer l'information clé

EXEMPLE

Expliquer nouvelle procédure déclaration sinistre



Questionner

Poser question ouverte pour vérifier compréhension

QUAND

Éviter questions fermées

EXEMPLE

Comment comptez-vous procéder pour ce dossier complexe?



Reformuler

L'interlocuteur restitue ce qu'il a compris

QUAND

Laisser structurer sa pensée

EXEMPLE

Collaborateur explique sa méthode pour traiter le sinistre



Confirmer

Valider alignement ou corriger malentendus

QUAND

Boucler le cycle

EXEMPLE

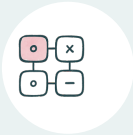
Confirmer bonne compréhension ou ajuster si nécessaire

QUAND L'UTILISER

- **Manager proximité** — Vérifier compréhension objectifs dossier client
- **Manager transverse** — S'assurer alignement sur processus inter-équipes
- **Manager intermédiaire** — Confirmer intégration consignes par managers proximité

PIÈGES À ÉVITER

- Questions fermées
- Interrompre la reformulation
- Ne pas corriger les malentendus



E=MC²

Écoute profonde pour une communication authentique

Développer une écoute empathique qui génère une compréhension mutuelle



Empathie

Se mettre à la place de l'autre

QUAND

Ressentir ce qu'il ressent

EXEMPLE

Comprendre frustration collaborateur sur délais serrés



Montrer

Signaux prouvant votre attention active

QUAND

Démontrer écoute par gestes

EXEMPLE

Hocher tête, reformuler, maintenir contact visuel



Compréhension²

Double vérification du message échangé

QUAND

S'assurer compréhension mutuelle

EXEMPLE

Vérifier que chacun a bien saisi l'enjeu projet

QUAND L'UTILISER

- **Manager transverse** — Désamorcer conflit entre deux équipes
- **Manager proximité** — Écouter difficultés collaborateur avant feedback
- **Codir** — Comprendre résistances avant changement stratégique

PIÈGES À ÉVITER

- Écouter pour répondre
- Juger avant de comprendre
- Négliger les signaux non-verbaux



Oreille

Démarche structurée d'écoute active

Activer une écoute méthodique qui encourage l'expression et approfondit la compréhension



Écouter

Laisser l'autre s'exprimer pleinement sans interruption

QUAND

Première étape d'accueil

EXEMPLE

Laisser collaborateur expliquer ses contraintes projet



Reformuler

Vérifier interprétation et montrer compréhension

QUAND

Après expression complète

EXEMPLE

Si je comprends bien, le délai vous pose problème car...



Questionner

Approfondir par questions ouvertes encourageantes

QUAND

Pour développer la réflexion

EXEMPLE

Quelles solutions pourriez-vous envisager pour ce blocage?

QUAND L'UTILISER

- **Manager proximité** — Comprendre difficultés avant recadrage
- **Manager intermédiaire** — Analyser causes retard projet Monday
- **Manager transverse** — Saisir enjeux coordination inter-équipes

PIÈGES À ÉVITER

- Interrompre l'expression
- Reformuler avec ses mots
- Questions fermées



Miroir

Feedback bidirectionnel pour un échange équilibré

Créer un dialogue où chaque partie s'exprime et s'écoute mutuellement



Mon point de vue

Exprimer sa perspective avec clarté

QUAND

Partager sa vision

EXEMPLE

Manager présente nouvelle stratégie équipe



Ton point de vue

Inviter l'autre à partager sa perspective

QUAND

Après avoir exprimé le sien

EXEMPLE

Quelles sont vos premières réactions à cette stratégie?



Confrontation

Créer compréhension riche par échange perspectives

QUAND

Intégrer les deux visions

EXEMPLE

Ajuster approche selon retours équipe

QUAND L'UTILISER

- **Codir** — Valider compréhension après présentation stratégique
- **Manager intermédiaire** — Recueillir feedback sur gestion priorités
- **Manager transverse** — Confronter visions sur collaboration inter-équipes

PIÈGES À ÉVITER

- Monologue déguisé
- Ne pas écouter le retour
- Imposer sa vision



Sécurité psychologique

Trois gestes managériaux selon Edmondson

Créer un environnement sûr pour la prise de risque interpersonnelle et l'innovation



Expression libre

Rituels et écoute active pour valoriser contributions

QUAND

Encourager prise de parole

EXEMPLE

Stand-up quotidien pour partager blocages et idées



Dédramatiser erreur

Transformer échec en opportunité d'apprentissage collectif

QUAND

Face aux erreurs

EXEMPLE

Partager ses propres erreurs et leçons tirées



Initiative encouragée

Valoriser expérimentation et feedback constructif bienveillant

QUAND

Stimuler innovation

EXEMPLE

Encourager test nouvelle approche gestion flux sinistres

QUAND L'UTILISER

- **Manager proximité** — Créer climat confiance pour questions sur procédures
- **Manager transverse** — Encourager remontée difficultés coordination
- **Codir** — Normaliser échecs stratégiques comme apprentissage

PIÈGES À ÉVITER

- Punir l'erreur
- Décourager initiatives
- Manquer d'exemplarité



Atelier Wooclap + IA

Animation interactive et synthèse automatisée

Dynamiser les ateliers par l'interactivité et transformer les échanges en plans d'action



Préparation

Objectifs clairs et questions Wooclap définies

QUAND
Avant l'atelier

EXEMPLE

Préparer sondage priorités projet Sydia V2



Animation

Facilitation, écoute active et gestion temps

QUAND
Pendant l'atelier

EXEMPLE

Guider échanges camp base sans imposer



Synthèse IA

Analyse données Wooclap pour plan action

QUAND
Après l'atelier

EXEMPLE

Transformer retours équipe en actions concrètes

QUAND L'UTILISER

- **Manager intermédiaire** — Session roadmap Sydia V2 avec sondages temps réel
- **Manager transverse** — Atelier coordination avec synthèse automatisée
- **Codir** — Séminaire stratégique avec analyse IA des contributions

PIÈGES À ÉVITER

- Négliger préparation
- Subir l'outil
- Ignorer Charte IA