

# M6 — Communication managériale

Un carnet pour s'entraîner, s'auto-évaluer et passer à l'action — pas pour relire le cours.

Ce cahier vous accompagne pour mettre en pratique les outils de communication managériale. Écrivez directement vos réponses dans les espaces prévus.

## 1 Message Clé d'Intention (MCI) et back-brief

**RAPPEL** Le MCI exprime clairement le but et l'état final désiré pour éviter l'effet télégraphe. Le back-brief vérifie la compréhension par reformulation.

### À rédiger 1

Rédigez un MCI pour annoncer le déploiement de Sydia V2 à votre équipe de 12 gestionnaires sinistres

---

---

---

### À rédiger 2

Formulez 3 questions ouvertes pour obtenir un back-brief efficace après avoir briefé un processus transverse complexe

---

---

---

---

### POUR ALLER PLUS LOIN — RÉFLEXION

- Dans quelles situations avez-vous observé l'effet télégraphe dans vos équipes?
- Comment adaptez-vous votre MCI selon que vous vous adressez à des managers de proximité ou à votre Codir?



## Feedback bidirectionnel avec $E=MC^2$ et postures Oreille/Miroir

**RAPPEL**  $E=MC^2$  combine Empathie, Montrer qu'on écoute et Compréhension<sup>2</sup>. Le feedback devient bidirectionnel en alternant les postures Oreille (écoute active) et Miroir (invitation au retour).

**À rédiger 1**

Rédigez un feedback minute positif pour un collaborateur qui a excellé dans la présentation d'un dossier AXA XL, en intégrant la technique du Miroir

---

---

---

---

**Auto-diagnostic 2**

Auto-évaluez votre pratique actuelle de l'écoute active

- ☐ Je laisse l'autre s'exprimer sans l'interrompre
- ☐ Je reformule ce que j'ai compris avant de répondre
- ☐ Je pose des questions ouvertes pour approfondir
- ☐ Je montre par mon non-verbal que j'écoute
- ☐ J'invite régulièrement l'autre à me donner son feedback

**POUR ALLER PLUS LOIN – RÉFLEXION**

- Quels sont vos freins personnels pour demander du feedback à vos collaborateurs?
- Comment pourriez-vous mieux équilibrer votre temps de parole et d'écoute dans vos échanges managériaux?

**3****Sécurité psychologique (Edmondson)**

**RAPPEL** La sécurité psychologique est une croyance partagée que l'équipe est un lieu sûr pour la prise de risque interpersonnelle. Elle se construit par l'expression libre, la normalisation de l'erreur et l'encouragement à l'initiative.

**À rédiger 1**

Décrivez une situation récente où un collaborateur a commis une erreur et rédigez votre réaction pour en faire un levier d'apprentissage

---

---

---

---

**À planifier 2**

Listez 3 rituels concrets que vous pourriez mettre en place pour favoriser l'expression libre dans votre équipe

---

---

---

---

#### POUR ALLER PLUS LOIN – RÉFLEXION

- Quels signaux montrent que vos collaborateurs se sentent en sécurité pour exprimer leurs doutes ou leurs idées?
- Comment partagez-vous vos propres erreurs et apprentissages avec votre équipe?

## 4

### Animation d'atelier avec Wooclap et synthèse IA

**RAPPEL** Wooclap dynamise les ateliers par l'interactivité en temps réel. L'IA générative transforme les contributions en synthèses structurées, dans le respect de la Charte IA Efektiv.

#### À planifier 1

**Concevez la structure d'un atelier de 2h sur l'optimisation des flux clients, en précisant 4 moments clés d'utilisation de Wooclap**

---

---

---

---

---

#### Auto-diagnostic 2

**Auto-évaluez vos compétences d'animation d'atelier**

- ☐ Je prépare des questions ciblées en amont
- ☐ Je facilite sans imposer mes idées
- ☐ Je gère efficacement le temps et les interactions
- ☐ J'encourage la participation des plus discrets
- ☐ Je transforme les discussions en plan d'action concret

#### POUR ALLER PLUS LOIN – RÉFLEXION

- Quels sont les principaux défis que vous rencontrez pour maintenir l'engagement lors de vos réunions d'équipe?
- Comment pourriez-vous utiliser l'IA pour améliorer le suivi de vos décisions collectives tout en respectant la confidentialité?



# Mon plan d'action

**MON ENGAGEMENT** Identifiez 3 actions concrètes que vous vous engagez à mettre en œuvre dans les 30 prochains jours pour améliorer votre communication managériale:

| QUOI | COMMENT | QUAND |
|------|---------|-------|
|      |         |       |
|      |         |       |
|      |         |       |