L'entretien de recadrage

Faire cesser un écart, restaurer le cadre, préserver la relation : la technique complète de l'entretien de recadrage, pratiquée en session par chaque participant.

Public	Tout agent ou salarié en situation d'encadrement, idéalement avec une première expérience managériale.
Prérequis	Aucun. Un questionnaire amont (10 min) recueille une situation de recadrage vécue ou redoutée par chaque participant.
Durée et modalités	½ journée (3 h) ou 1 jour (2 × 3 h) — présentiel ou classe virtuelle scénarisée (10 participants maximum à distance, 12 en présentiel).
Intervenant	Coach formateur spécialisé en management et communication interpersonnelle.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le participant est capable de :

- Distinguer l'entretien de recadrage de la sanction disciplinaire et de l'entretien professionnel, et le situer dans son cadre réglementaire ;
- Préparer l'entretien sur une base strictement factuelle : la méthode des 3 colonnes « Faits – Impacts – Attendus » ;
- Conduire l'entretien selon une structure éprouvée (méthode DESC enrichie d'une phase d'ouverture et d'une phase d'ancrage) ;
- Faire face aux réactions difficiles : déni, justification en cascade, agressivité, silence ;
- Assurer le suivi post-entretien : relevé de conclusions, points d'étape, reconnaissance des progrès, gradation en cas d'échec.

PROGRAMME SYNTHÉTIQUE

- Recadrer n'est ni sanctionner, ni évaluer : définitions, frontières, proportionnalité, traçabilité — quiz de 8 situations à trancher ;
- Préparer l'entretien : trier faits observables et jugements, qualifier les impacts, formuler des attendus vérifiables (chacun remplit sa fiche de préparation sur sa propre situation) ;
- Conduire l'entretien : le DESC enrichi — démonstration commentée en deux versions (maladroite puis structurée) ;
- Mises en situation en trinômes tournants : chacun conduit un entretien, vit la position de l'agent recadré et observe avec une grille ;
- Faire face aux 4 réactions types : mécanismes en jeu et parades concrètes ;
- Après l'entretien : relevé de conclusions, point de suivi, reconnaissance des progrès, relais hiérarchique et RH ;
- Engagement individuel : « le recadrage que je mènerai dans les 15 jours ».

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Environ 65 % du temps en modalités actives, y compris à distance : mises en situation en trinômes dans des ateliers virtuels en petits groupes (huis clos sécurisant), cartes « réaction de l'agent » tirées au sort, grilles d'observation numériques, aucune séquence descendante de plus de 15 minutes, une interaction toutes les 10 minutes. Livrables : fiche de préparation « Faits – Impacts – Attendus », mémo DESC enrichi, carte des 4 réactions difficiles, trame de relevé de conclusions.

ÉVALUATION

En amont : auto-positionnement et recueil des attentes et situations vécues (J-8) via notre plateforme de gestion pédagogique. À chaud : quiz aval avec mesure d'écart amont/aval, questionnaire de satisfaction, plan d'action individuel. À froid : évaluation du transfert des acquis 1 à 3 mois après la session. Attestation de formation remise à chaque participant.

Accessibilité : formation accessible aux personnes en situation de handicap — contactez notre référent handicap en amont pour étudier toute adaptation (voir page Contact). Programme ajustable sur mesure selon vos enjeux, votre contexte et vos référentiels internes.