



PROGRAMME DE FORMATION

Préparer et conduire des entretiens d'accompagnement impactants

► INFORMATIONS GÉNÉRALES

Public concerné :

- Professionnels de l'accompagnement (travailleurs sociaux, conseillers en insertion/évolution professionnelle/bilan de compétences, médiateurs, chargés d'accueil, coachs, responsables d'équipe...)
- Formateurs
- Toute personne amenée à conduire des entretiens individuels dans le cadre de l'accompagnement de publics variés.

Nombre de stagiaires :

6-12 personnes

Pré-requis :

Etre en situation ou en perspective d'exercer une mission d'accompagnement
Aucune expérience formelle de conduite d'entretien requise

Durée :

2 jours (14h). Format "initiation" possible sur 1 journée (7h)

Modalités :

Formation Intra Formation Inter Présentiel À distance

Dates et horaires :

A convenir

Lieu :

Dans vos locaux ou en salle de formation externalisée.

Coût :

Nous consulter

► DESCRIPTION DE LA FORMATION

Cette formation de deux jours propose aux professionnels de l'accompagnement de s'approprier les clés d'un entretien réussi et porteur de sens. De la préparation structurée à la conduite adaptative, chaque participant explore l'entretien comme un levier de développement et d'autonomie pour le bénéficiaire, sans jamais perdre de vue les objectifs de l'échange. Les stagiaires sont amenés à préparer les entretiens de façon personnalisée, en apprenant à clarifier les objectifs de la rencontre, analyser le contexte, définir un cadre relationnel adapté et mieux gérer les enjeux sous-jacents, qu'ils soient personnels ou institutionnels. Un accent particulier est donné à l'identification et à la gestion des situations sensibles, en apprenant à repérer les signaux de blocage ou de mise en retrait, à travailler sur l'implicite, ainsi qu'à adapter sa méthode auprès de publics fragilisés. La structuration du suivi et la formalisation de la trace de l'entretien est également abordée.

Alternant apports ciblés, échanges entre pairs, exercices pratiques et mises en situation, cette formation permet donc de maîtriser les fondamentaux de la relation d'accompagnement tout en développant ses capacités à gérer les situations complexes. Les techniques abordées, entre écoute active, questionnement stratégique et gestion des résistances, sont destinées à sécuriser chaque étape de l'entretien, à libérer la parole de ses interlocuteurs sans confusion des rôles et à s'approprier des méthodes immédiatement transférables en contexte professionnel.

A noter : un format "initiation" peut être déployé sur une journée.

▶ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, les apprenants seront capables de :

- Identifier les spécificités et enjeux d'un entretien d'accompagnement
- Concevoir et structurer un entretien d'accompagnement en fonction des objectifs visés et du profil de l'interlocuteur
- Maîtriser les techniques relationnelles essentielles : écoute active, questionnement, reformulation et gestion des émotions
- Déployer une posture professionnelle assertive et respectueuse pour favoriser l'expression du bénéficiaire en maintenant la juste distance
- Identifier et déjouer les pièges communicationnels, résistances et jeux psychologiques
- Gérer les situations délicates ou déstabilisantes en entretien
- Transformer les situations difficiles en opportunités d'accompagnement constructif
- Coconstruire des solutions durables avec l'accompagné
- Conclure l'entretien en facilitant l'engagement, la motivation et la responsabilisation de l'accompagné.

▶ PROGRAMME DÉTAILLÉ

JOUR 1 : Les fondamentaux de l'entretien d'accompagnement efficace

L'entretien d'accompagnement : de quoi parle-t-on ?

- Qu'est-ce qu'un entretien ?
- Typologie des entretiens d'accompagnement selon les objectifs visés
- Architecture et étapes clés d'un entretien d'accompagnement

Adopter une communication appropriée pour créer la confiance

- Communication respectueuse et efficace : dépasser les représentations mentales
- Décoder les biais qui parasitent la relation
- S'adapter aux différents profils d'interlocuteurs
- Les techniques de l'écoute active : empathie, questionnement stratégique, reformulation

JOUR 2 : Postures professionnelles et gestion des situations complexes

Postures et bonnes pratiques

- Créer l'environnement propice : l'espace et le temps
- Contractualisation et cadrage : poser les bases d'une relation de confiance
- Position haute sur le cadre, basse sur le contenu : trouver le juste équilibre
- Métaposition et distance professionnelle optimale
- La question de la trace et de la prise de notes pendant l'entretien

Préparer et mener un entretien difficile avec confiance

- Identifier les différents types de "publics difficiles" et leurs logiques
- Comprendre les rapports de force et les stratégies d'évitement
- Décrypter les jeux psychologiques
- Développer une posture assertive face aux tensions

Focus expert : l'entretien de remédiation et de résolution de problèmes

- Au delà de la "plainte" : distinguer demande formulée et besoin réel
- Mobiliser l'accompagné
- Inviter au changement
- Co-construire des stratégies d'évolution et répartir efficacement les responsabilités
- Prescrire, suivre et ajuster : accompagner dans la durée
- Préserver l'alliance sans oublier l'objectif

▶ MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Méthodes pédagogiques :

Alternance d'apports théoriques structurants et d'exercices pratiques
Jeux de rôles et simulations d'entretiens avec débriefing personnalisé
Études de cas concrets issus de l'expérience des participants
Travail en sous-groupes, exercices collaboratifs

Supports techniques

Grilles d'auto-évaluation et d'analyse
Tests
Vidéos thématiques
Ressources documentaires

▶ MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

Modalités de suivi :

Autodiagnostic initial et final des compétences en mobilité
Évaluation diagnostique : état des lieux des pratiques actuelles en début de formation
Suivi en continu : observations lors des mises en situation et feedback individualisé

Modalités d'évaluation :

Évaluation des acquis :

Diagnostic initial et final
Évaluation continue via la réalisation d'exercices pratiques en cours de formation
Mises en situation

Évaluation de la satisfaction :

Questionnaire de satisfaction à chaud en fin de formation
Évaluation différée à 3 mois pour mesurer l'impact sur les pratiques professionnelles

▶ FORMATEUR

Sébastien Lalloué
25 ans d'expérience dans l'accompagnement et la formation professionnelle
Formateur professionnel d'adulte certifié RNCP 5 et coach-consultant certifié RNCP7
Facilitateur de l'intelligence collective
Formateur de formateurs

▶ INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Accessibilité :

Nous consulter

Règlement intérieur :

Disponible sur le site www.changementmajeur.com

Contact :

Sébastien Lalloué
07 55 63 07 36
contact@changementmajeur.com

Sébastien Lalloué – El Changement majeur®

11 rue Eugène Lutherer - 88190 GOLBEY - 07.55.63.07.36

contact@changementmajeur.com - www.changementmajeur.com

SIREN n° 905 089 066 - Déclaration d'activité n° 44880153288 - Préfet région GRAND EST

Exonérée de TVA — Art. 261.4.4 a du CGI

Document généré le : 04/08/2025