PROGRAMME DE FORMATION

Assertivité et affirmation de soi au travail

Management, RH & Développement professionnel

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0713	V2026-004	2 novembre 2026	Management, RH & Développement professionnel

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
14 h	Distanciel asynchrone (e-learning)	4 modules 22 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- Distinguer les attitudes de passivité, d'agressivité, de manipulation et d'assertivité, et repérer les siennes selon les situations.
- Formuler une demande claire et refuser une sollicitation sans agressivité ni justification excessive.
- Exprimer un désaccord ou une insatisfaction à l'aide de la méthode DESC.
- Recevoir une critique, justifiée ou non, et formuler une critique constructive ou un compliment sincère.
- Garder une position assertive face à l'agressivité ou à la manipulation, en réunion et avec sa hiérarchie.
- Construire un plan d'entraînement personnel pour ancrer ses progrès.

L'essentiel de la formation

Public visé

Salariés, agents, managers de proximité, indépendants et toute personne qui souhaite exprimer ses demandes, ses désaccords et ses limites au travail avec clarté et respect, et mieux faire face aux critiques et aux tensions.

Prérequis

Aucun prérequis de connaissance.

Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette avec micro (une caméra est facultative) pour enregistrer les répliques des jeux de rôle ; une version écrite des exercices est proposée sur demande.

Modalités et déroulement

Formation à distance, accessible en ligne, en 14 heures réparties en quatre modules. Un fil rouge suit plusieurs collègues de Bréval Services, entreprise fictive, dans des situations de travail ordinaires. Chaque leçon associe une courte vidéo de mise en situation ou d'explication, une fiche de synthèse, puis deux mises en situation corrigées : conversations avec un interlocuteur simulé, jeux de rôle enregistrés, scénarios de décision à embranchements, rédaction de répliques et études de cas. Temps de formation : environ 65 % de mises en situation, 20 % d'apports et 15 % d'évaluation. Accompagnement par un formateur par messagerie, qui écoute les répliques déposées.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Mises en situation et scénarios à décisions
- Études de cas
- Production de livrables professionnels
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques
- Fiches de synthèse
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur

Modalités d'évaluation

Positionnement initial d'auto-observation (non éliminatoire, sans valeur diagnostique) ; conversations simulées et scénarios notés ; répliques et livrables vérifiés sur grilles critériées, avec retour du formateur ; quiz à la fin de chaque module ; évaluation finale composée d'une mise en situation complète et d'un questionnaire. Seuil de réussite interne : 70 %.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos sous-titrées et transcrites, fiches compatibles avec les lecteurs d'écran, navigation au clavier ; les jeux de rôle enregistrés peuvent être remplacés par une réponse écrite pour une personne qui ne peut pas enregistrer sa voix ou qui le souhaite. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, matériel).

Tarif de la formation

Prix : **1 350 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

4 modules, 22 leçons — durée totale 14 h.

01 Comprendre l'assertivité et se situer

1. Passivité, agressivité, manipulation, assertivité : reconnaître les attitudes
2. Scène animée — la journée de Camille
3. Repérer ses déclencheurs et ses situations difficiles
4. Croyances limitantes et droits de chacun
5. Scène animée — une première demande à Martine

02 S'exprimer clairement : demander, refuser, exprimer un désaccord

1. Formuler une demande claire
2. Dire non sans se justifier à l'excès
3. Scène animée — refuser à Karim
4. Exprimer un désaccord ou une insatisfaction avec la méthode DESC

03 Gérer les critiques et les tensions

1. Recevoir une critique, justifiée ou non
2. Scène animée — six critiques, six réponses
3. Scène animée — Martine n'est pas satisfaite
4. Formuler une critique constructive et un compliment sincère
5. Faire face à l'agressivité et à la manipulation
6. Scène animée — Karim manœuvre
7. Scène animée — huit situations de tension

04 S'affirmer dans les situations professionnelles

1. Prendre sa place en réunion
2. Scène animée — une heure de réunion
3. S'affirmer avec sa hiérarchie
4. Scène animée — la charge de Camille
5. Gérer son stress et ancrer ses progrès
6. Scène animée — une semaine chez Bréval Services