PROGRAMME DE FORMATION

Intelligence émotionnelle au travail

Management, RH & Développement professionnel

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0719	V2026-005	2 novembre 2026	Management, RH & Développement professionnel

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
14 h	Distanciel asynchrone (e-learning)	4 modules 17 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- Nommer avec précision ses émotions dans une situation de travail et identifier leurs déclencheurs et les besoins qu'elles signalent.
- Prendre du recul dans l'instant et recadrer une situation pour choisir sa réaction plutôt que la subir.
- Repérer les signaux émotionnels d'un interlocuteur, à l'oral, à l'écrit et à distance.
- Ajuster sa réponse à l'émotion d'un client, d'un collègue ou d'un collaborateur pour faire avancer l'échange.
- Tenir compte des émotions dans les situations managériales : annonce d'une décision difficile, réunion tendue, changement.

L'essentiel de la formation

Public visé

Managers, commerciaux, chargés de clientèle et professionnels de la relation qui veulent mieux repérer leurs émotions et celles de leurs interlocuteurs, garder la maîtrise de leurs réactions sous pression et en tenir compte dans leurs décisions et leurs échanges.

Prérequis

- Aucun prérequis.
- Disposer d'un ordinateur avec une connexion internet, d'un micro et de haut-parleurs ou d'un casque (pour les échanges simulés).

Modalités et déroulement

Formation à distance, en ligne, à rythme libre, organisée autour d'entreprises fictives (Calderis, éditeur de logiciels de gestion ; Lumio, enseigne de luminaires avec service client multicanal ; Hôtels Hestel, groupe de trois hôtels-restaurants ; Transports Morvenne, transporteur et logisticien ; Biscuiterie Ondaré, PME exportatrice — entreprises fictives, situations fictives). Un test de positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon associe une vidéo d'explication, une fiche pratique à conserver et deux mises en pratique corrigées (grilles d'auto-observation, analyses d'échanges enregistrés, réécritures, jeux de rôle et conversations simulées à embranchements) ; chaque module se clôt par un atelier de synthèse corrigé, une vidéo récapitulative et un quiz. Plus de la moitié du temps est consacrée à la pratique (mises en situation, jeux de rôle, conversations simulées, cas, rédactions), le reste aux apports et aux évaluations. Accompagnement par un formateur par messagerie (réponse sous 48 h ouvrées), correction individuelle des livrables sur demande.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Mises en situation et scénarios à décisions
- Exercices d'application et mises en pratique corrigées
- Production de livrables professionnels
- Atelier de synthèse en fin de module
- 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 pratiques à conserver
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur (réponse sous 48 h ouvrées)

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; correction automatique ou sur grille critériée de chaque exercice ; atelier de synthèse corrigé et quiz à la fin de chaque module ; évaluation finale interne : analyse écrite d'une situation professionnelle chargée d'émotions (émotions en jeu, déclencheurs, besoins), puis conduite en conversation simulée à embranchements d'un échange avec un collaborateur ou un client, corrigées sur grille, et questionnaire de 15 questions. Seuil de réussite interne : 70 % des critères. Une attestation de fin de formation précise les compétences évaluées ; aucune certification n'est délivrée.

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 et documents audio sous-titrés et transcrits, fiches pratiques, modèles et corrigés en version texte lisible par les lecteurs d'écran, navigation au clavier, rythme libre et durée allongeable pour les exercices chronométrés ; toute prise de parole enregistrée peut être remplacée par une réponse écrite ou un échange en direct avec le formateur. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils, modalités d'évaluation).

Tarif de la formation

Prix : **1 110 €**

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, 17 leçons — durée totale 14 h.

01 Reconnaître ses émotions au travail

1. Positionnement — émotions et situations de travail
2. À quoi servent les émotions au travail
3. Nommer précisément ce que l'on ressent
4. Repérer ses déclencheurs professionnels
5. Atelier de synthèse — Reconnaître ses émotions au travail

02 Réguler ses réactions

1. Prendre du recul dans l'instant
2. Recadrer une situation
3. Tenir dans la durée face à la pression
4. Atelier de synthèse — Réguler ses réactions

03 Comprendre les émotions des autres

1. Lire les signaux émotionnels
2. L'empathie en situation professionnelle
3. Répondre à l'émotion d'un client ou d'un collègue
4. Atelier de synthèse — Comprendre les émotions des autres

04 Mobiliser l'intelligence émotionnelle dans l'équipe

1. Annoncer une décision difficile
2. Réguler le climat d'une réunion tendue
3. Mon plan de développement émotionnel
4. Atelier de synthèse — Mobiliser l'intelligence émotionnelle dans l'équipe