

Intelligence émotionnelle et relations au travail

Mieux se comprendre pour mieux travailler ensemble

Laëtitia Jouan — Formatrice en compétences humaines, communication professionnelle et IA au travail

SIRET 102 638 285 00019 · N° DA : en cours d'obtention (DREETS Nouvelle-Aquitaine)

Mise à jour : mars 2026

► **Résultat concret : un profil IE personnel, des outils concrets de lecture des émotions et 3 pratiques à intégrer dans son quotidien**

POINTS FORTS DE CETTE FORMATION

- ✓ 70 % de pratique : exercices d'auto-observation, mises en situation relationnelles, jeux de rôle
- ✓ Focus relations internes : améliorer la qualité des échanges avec collègues, managers, équipes
- ✓ Outils concrets : grille de lecture des émotions, feedback constructif, protocole de désescalade
- ✓ Formatrice certifiée coach, spécialisée dans les dynamiques humaines
- ✓ Formation personnalisable selon votre contexte d'équipe
- ✓ Financement OPCO possible

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Durée	2 jours (14 heures)
Format	Présentiel ou distanciel synchrone (groupe de 4 à 12 participants)
Public visé	Managers, responsables d'équipe, salariés, apprenants en formation professionnelle
Prérequis	Aucun prérequis technique. Être en poste ou en formation dans un environnement collectif.
Lieu	Dans les locaux de l'organisme de formation ou de l'entreprise cliente
Tarif	Nous consulter pour un devis personnalisé
Accessibilité	Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous en amont.
Délai d'accès	Inscription possible jusqu'à 14 jours avant le début de la session
Contact	contact@laetitijouan.fr — 06.35.26.72.35

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Définir l'intelligence émotionnelle et ses quatre dimensions (conscience de soi, maîtrise de soi, conscience sociale, gestion des relations)
- Identifier ses propres émotions et comprendre leur impact sur son comportement professionnel
- Reconnaître les émotions de ses interlocuteurs et adapter sa communication
- Pratiquer l'empathie comme levier de coopération et de qualité relationnelle
- Donner et recevoir un feedback constructif en intégrant la dimension émotionnelle
- Désamorcer les tensions interpersonnelles grâce à la conscience émotionnelle

COMPÉTENCES VISÉES

- Développer sa conscience émotionnelle et sa capacité d'auto-observation au travail
- Utiliser l'intelligence émotionnelle pour améliorer ses relations professionnelles
- Communiquer avec empathie et pertinence dans les situations relationnelles complexes
- Contribuer à un climat de travail sain, constructif et coopératif
- Gérer les tensions et incompréhensions relationnelles avec maturité émotionnelle

TITRES PROFESSIONNELS COMPATIBLES

Ce module s'inscrit dans les blocs de compétences transversales des titres suivants (vérifiés mars 2026) :

- TP Employé Commercial (RNCP 37099 — Niveau 3 — Éch. 15/12/2027)
- TP Conseiller de Vente (RNCP 37098 — Niveau 4)
- TP Conseiller Relation Client à Distance (RNCP 35304 — Niveau 4 — Éch. 06/07/2026)
- TP Manager d'Établissement Marchand (RNCP 41853 — Niveau 5 — remplace RNCP 38676 depuis 03/2026)
- TP Négociateur Technico-Commercial (RNCP 39063 — Niveau 5 — Éch. 10/06/2029)
- TP Assistant de Direction (RNCP 38667 — Niveau 5)

JOUR 1 — Se connaître : émotions et conscience de soi

Horaire	Séquence	Contenu	Méthode
9h00-10h30	Comprendre l'intelligence émotionnelle	Définition et enjeux au travail Les 4 dimensions de l'IE Pourquoi l'IE est une compétence clé Auto-positionnement	Apport théorique Quiz interactif Auto-diagnostic IE Échanges collectifs
10h30-10h45	<i>Pause</i>		
10h45-12h15	Identifier et comprendre ses émotions	Émotions fondamentales : reconnaître, nommer Le cycle émotionnel : déclencheur → comportement Mes patterns émotionnels récurrents Distinguer émotion, humeur et tempérament	Apport théorique Exercice d'auto-observation Journal émotionnel Échanges en binômes
12h15-13h30	<i>Pause déjeuner</i>		
13h30-15h30	Réguler ses émotions dans les interactions	Impact des émotions non régulées De la réaction automatique à la réponse choisie Techniques de recadrage et décentration Garder sa lucidité relationnelle en tension	Apport théorique Mises en situation Exercices de recadrage Feedback collectif
15h30-15h45	<i>Pause</i>		
15h45-17h30	Exprimer ses émotions avec justesse	L'expression émotionnelle en milieu pro Formuler ce que l'on ressent sans accuser Le « je » au service de la clarté relationnelle Exercice : 3 situations professionnelles	Apport théorique Exercices pratiques Jeux de rôle Analyse collective

JOUR 2 — L'IE au service des relations d'équipe

Horaire	Séquence	Contenu	Méthode
9h00-11h00	Développer l'empathie professionnelle	Comprendre sans absorber, écouter sans se perdre Les 3 niveaux d'empathie Lire les signaux émotionnels de l'autre L'empathie comme levier de confiance	Apport théorique Exercice d'écoute empathique Mises en situation Analyse collective
11h00-11h15	<i>Pause</i>		
11h15-13h00	Donner et recevoir un feedback constructif	Le feedback : acte relationnel clé La dimension émotionnelle du feedback Formuler un feedback qui fait progresser Recevoir un feedback difficile	Apport théorique Démonstration Jeux de rôle progressifs Feedback croisés
13h00-14h15	<i>Pause déjeuner</i>		
14h15-15h45	Désamorcer les tensions dans l'équipe	Sources émotionnelles des tensions Malentendus relationnels Protocole de désescalade en 4 étapes Restaurer la relation après un conflit	Apport théorique Études de cas réels Mises en situation Analyse collective
15h45-16h00	<i>Pause</i>		
16h00-17h30	Bilan et plan d'action IE	Synthèse des acquis Mon profil IE : forces et zones de vigilance Plan d'action : 3 pratiques concrètes Évaluation des acquis	Travail individuel Échanges collectifs QCM d'évaluation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative, centrée sur l'expérimentation relationnelle. Répartition : environ 30 % d'apports théoriques et 70 % de pratique.

- Apports théoriques ciblés (modèles d'intelligence émotionnelle)
- Auto-diagnostics individuels et profils IE
- Exercices d'écoute empathique et d'expression émotionnelle
- Jeux de rôle et mises en situation relationnelles progressives
- Études de cas issus du terrain (situations réelles des participants)
- Feedback croisés entre pairs et analyse collective

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation diagnostique : tour de table, recueil des attentes et auto-positionnement IE
- Évaluations formatives : mises en situation, jeux de rôle, feedback formatrice
- Évaluation sommative : QCM de validation des acquis en fin de formation
- Auto-évaluation des compétences acquises (grille avant/après — profil IE)
- Questionnaire de satisfaction à chaud

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Support de formation remis aux participants (format numérique PDF)
- Fiches outils : grille des émotions, journal émotionnel, protocole de désescalade, trame de feedback constructif
- Vidéoprojecteur, paperboard, post-its
- Attestation de fin de formation et certificat de réalisation
- Feuilles d'émargement signées par demi-journée

LIVRABLES REMIS AUX PARTICIPANTS

Chaque participant repart avec :

- Support de formation complet (PDF)
- Grille de lecture des émotions (outil d'auto-observation)
- Journal émotionnel à utiliser au quotidien
- Protocole de désescalade en 4 étapes
- Trame de feedback constructif
- Profil IE individuel (forces et zones de vigilance)
- Plan d'action individuel : 3 pratiques concrètes
- Attestation de fin de formation

SUIVI POST-FORMATION

- Plan d'action individuel à 30 jours, fil conducteur après la session
- Questionnaire de satisfaction à chaud en fin de formation
- Possibilité de suivi à distance sur demande (visio 30 min, dans les 30 jours)

INDICATEURS DE RÉSULTATS

Données en cours de collecte — première session 2026.

Indicateurs suivis : taux de satisfaction, taux de réussite au QCM, taux de mise en œuvre du plan d'action à 30 jours.

PROFIL DE LA FORMATRICE

Laëtitia Jouan — 23 ans d'expérience professionnelle dont 17 ans au sein du groupe TotalEnergies (finance, commerce, management, coordination transversale) et 6 ans en formation, coaching et accompagnement. Formatrice de terrain alliant expérience en entreprise, pédagogie active et compréhension fine des dynamiques humaines. Plus de 200 personnes accompagnées. Certifiée coach professionnel (École David Laroche, 2022). Spécialisée dans l'accompagnement des dynamiques relationnelles et émotionnelles en milieu professionnel.



Formation personnalisable : ce programme peut être adapté à votre contexte, vos cas métiers et vos objectifs. Contactez-nous pour un programme sur mesure.

€ **Financement OPCO possible** : cette formation peut être prise en charge par votre OPCO. Nous vous accompagnons dans les démarches.

FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES RECOMMANDÉES

- Communication professionnelle efficace (2 jours)
- Réguler le stress et renforcer son équilibre au travail (1 ou 2 jours)
- Posture professionnelle et compétences humaines (2 jours)