



# Crucial Conversations.<sup>®</sup>

## FOR MASTERING DIALOGUE

**CONVERSATIONS CRUCIALES POUR ALLER AU  
DIALOGUE**



**axel**  
performance

 Crucial Learning.<sup>®</sup>



# LE DIALOGUE FAIT TOUTE LA DIFFÉRENCE

*“La qualité d'une relation s'évalue en fonction du temps passé entre le moment où un problème est identifié et le moment où il est discuté de manière ouverte et constructive.”*

Joseph Grenny  
co-auteur du livre *Crucial Conversations*

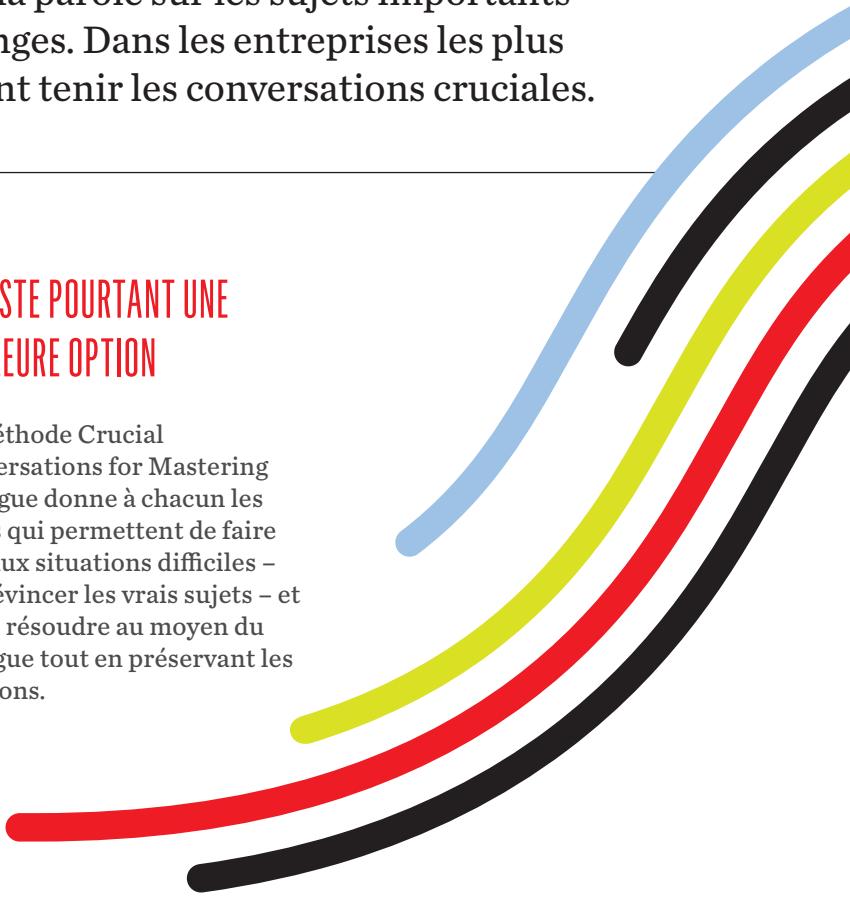
**À chaque fois que nous sommes face à un problème**, il y a une conversation qui n'a pas eu lieu ou qui a été mal gérée. Nos réussites professionnelles et personnelles sont en grande partie liées à la rapidité avec laquelle nous prenons la parole sur les sujets importants et notre manière de mener ces échanges. Dans les entreprises les plus performantes, les gens savent et osent tenir les conversations cruciales.

## QU'EST-CE QU'UNE CONVERSATION CRUCIALE ?

Une conversation cruciale est une discussion entre une ou plusieurs personnes dans laquelle les enjeux sont élevés, les opinions divergent et les émotions fortes. Dans ces moments, nous optons trop souvent pour des voies inefficaces : dire ce que l'on pense de manière directe et brutale pour obtenir ce que l'on souhaite sans se soucier de la relation, ou garder le silence pour préserver cette dernière en prenant le risque de faire une croix sur l'objectif souhaité.

## IL EXISTE POURTANT UNE MEILLEURE OPTION

La méthode Crucial Conversations for Mastering Dialogue donne à chacun les outils qui permettent de faire face aux situations difficiles – sans évincer les vrais sujets – et de les résoudre au moyen du dialogue tout en préservant les relations.





# Des compétences cruciales

Le programme Crucial Conversations for Mastering Dialogue permet d'acquérir **9 compétences essentielles**, issues de plusieurs décennies de recherches en sciences sociales. Qu'elle soit réalisée en présentiel, en distanciel ou digitale, la formation est très dynamique. Les apprenants s'approprient les outils au moyen d'expérimentations, d'échanges, d'illustrations et d'exercices de mises en pratique avec l'appui d'un coach, pour une application immédiate et un ancrage en profondeur.

Le programme Crucial Conversations for Mastering Dialogue Add-on est ouvert aux personnes qui ont préalablement suivi la formation Crucial Conversations for Accountability. Centré sur les compétences couvertes dans les modules 6 à 9, il complète cette dernière par les outils qui permettent d'aller au dialogue.

*“Conversations Cruciales est l’outil le plus puissant et le plus utile que j’ai pu utiliser à ce jour.”*

Mike Miller  
Directeur du Business Facturation, AT&T

01

## DÉNOUER UN PROBLÈME

- Identifier les conversations à tenir pour résoudre des problèmes, préserver la qualité d'une relation et atteindre un objectif.

02

## MAITRISER SES HISTOIRES

- Empêcher des émotions négatives de prendre le dessus d'une conversation.
- Créer des émotions qui favorisent le dialogue.

03

## ÉCOUTER SON CŒUR

- Prendre recul sur une situation et aligner son comportement avec ses objectifs.

04

## EXPRIMER SES PENSÉES

- Dire les choses avec respect et franchise.

05

## CRÉER LA SÉCURITÉ

- Reconnaître lorsque la conversation est bloquée et restaurer la sécurité pour reprendre le dialogue.

06

## APPRENDRE À OBSERVER

- Savoir détecter les signaux faibles qui indiquent que la sécurité et le dialogue sont mis à mal.

07

## CHERCHER UN BUT COMMUN

- Trouver un terrain d'entente lorsque les opinions divergent.

08

## DÉCOUVRIR LES PENSÉES DE L'AUTRE

- Écouter vraiment et prendre en compte les positions d'un interlocuteur.

09

## PASSER À L'ACTION

- Passer de la conversation aux actions et aux résultats.



# LE DIALOGUE PEUT RAPPORTER GROS

Les bénéfices de la méthode Crucial Conversations for Mastering Dialogue :

## ÉGALITÉ ET INCLUSION

Le dialogue est la clef de voûte de la sécurité psychologique qui permet à chacun d'apporter sa contribution et favorise l'inclusion de points de vue divers.

## PRISE DE DÉCISION

Quand les gens peuvent rapidement partager des informations critiques, la prise de décision est plus efficace. Elle se nourrit des faits. L'influence de l'égo ou de la politique est réduite.

## EFFICACITÉ

Le silence coûte cher et fait perdre du temps. Nos recherches montrent que chaque conversation cruciale non tenue coûte en moyenne à une entreprise 7500 \$ et plus de 7 jours de travail.

## ENGAGEMENT ET COLLABORATION

Quand les collaborateurs ont le sentiment que leur voix compte, qu'ils peuvent parler de tout et être entendu, ils sont conscients de l'importance de leur rôle et de leur contribution. Une culture du dialogue stimule l'engagement des collaborateurs et la collaboration. L'un ne va pas sans l'autre.

## AGILITÉ ET ADAPTABILITÉ

Bien communiquer est une des clés de succès dans les situations de crise. Pour rester agile dans un environnement en constante évolution, il faut savoir aller au dialogue en tenant compte des autres même si on est dans l'incertitude et sous stress.

## GÉNÉRATION D'IDÉES ET INNOVATION

Quand ils ont les compétences pour dialoguer de manière efficace sur des sujets difficiles, les collaborateurs sont plus à même de partager leurs idées et challenger le statu quo. Un dialogue franc et respectueux booste l'innovation.

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ

Les erreurs n'arrivent pas toutes seules, elles sont le fruit du silence. On observe une entorse à une consigne de sécurité ou une déviance en termes de qualité, pourtant on ne dit rien. Si chaque personne osait prendre la parole quand elle observe un dysfonctionnement, les erreurs seraient immédiatement identifiées et traitées et la qualité et la sécurité préservées.



# Modalités et matériel pédagogique

**Les programmes Crucial Conversations for Mastering Dialogue et Crucial Conversations for Mastering Dialogue Add On sont disponibles dans plusieurs modalités** pour répondre aux besoins de votre entreprise et aux préférences d'apprentissage de votre cible. Chacune des modalités a été pensée pour offrir une expérience d'apprentissage unique et un transfert de compétences optimal.



## IMMERSIVE LEARNING

*Expérience d'apprentissage à distance qui immerge l'apprenant dans une simulation gamifiée.*

*Également disponible en Blended learning*

### MATÉRIEL

- 30 jours d'accès en ligne
- 10 modules
- Un journal de bord
- Un résumé des compétences et des outils abordés
- Un modèle pour préparer les conversations à venir



## DISTANCIEL SYNCHRONE

*Session virtuelle avec l'un de nos formateurs, allant de 4 à 12h.*

### MATÉRIEL

- Travail Préparatoire
- Manuel du Participant dématérialisé
- Cartes mémo dématérialisées
- Livre Bestseller Conversations Cruciales (papier)
- 2 mois d'accès au Serious Game Conversations Cruciales
- Fiches de synthèses envoyées mensuellement
- Ressources gratuites en ligne



## PRÉSENTIEL

*Session présentielle avec l'un de nos formateurs allant de 4 à 14h.*

### MATÉRIEL

- Travail Préparatoire
- Manuel du Participant
- Cartes mémo
- Livre Bestseller Conversations Cruciales
- 2 mois d'accès au Serious Game Conversations Cruciales
- Fiches de synthèses envoyées mensuellement
- Ressources gratuites en ligne



# 3 principaux modes d'intervention

Nous intervenons en **inter-entreprises**, en **intra-entreprises** et proposons aussi **la certification de formateurs internes**.

## 01 INTER-ENTREPRISES

Vos collaborateurs participent à l'une de nos sessions de formation à distance ou sélectionnent la modalité Immersive Learning pour se former en toute autonomie à leur rythme. Rendez-vous sur <https://www.axelperformance.com/formation-inter-entreprises/> pour voir nos prochaines dates.

## 02 INTRA-ENTREPRISE

L'un de nos formateurs-coach intervient directement chez vous, en présentiel ou en distanciel pour animer une formation ou accompagner la mise en application et l'ancrage des apprentissages dans le cadre d'une expérience Blended Immersive Learning.

## 03 CERTIFICATION

Certifiez un collaborateur en interne pour qu'il anime lui-même des sessions de formation en présentiel ou en distanciel. Notre certification peut être faite en face à face ou à distance.

*“Maitriser l'animation de classes virtuelles pour une expérience engageante qui allie appropriation des concepts, participation active et mise en pratique requiert de beaux outils, une pédagogie adaptée et une préparation minutieuse, c'est aujourd'hui mon quotidien.”*

Cathia Birac





CRUCIAL CONVERSATIONS FOR MASTERING DIALOGUE

# ILS NOUS FONT CONFIANCE EN FRANCE

**MERCK**

**MARS**



Martell Mumm Perrier-Jouët  
Pernod Ricard

**edf**

 **NATURE  
DÉCOUVERTES**

 **BIOMÉRIEUX**

 **ARTELIA**

**SAFT**  
a company of  
 **TOTAL**

**ThermoFisher**  
SCIENTIFIC

 **MUREX™**

 **CORTEVA**  
agriscience



**INSEAD**

The Business School  
for the World®

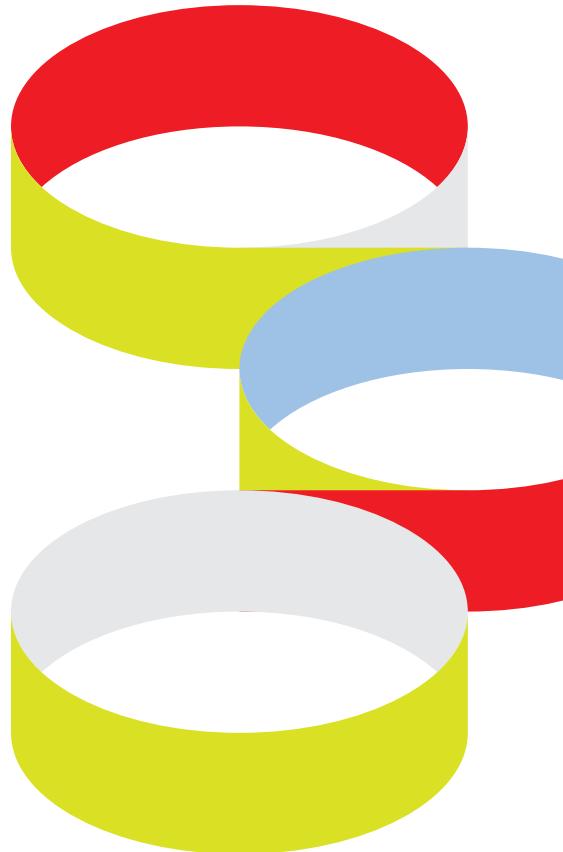
**axel**  
performance

Crucial Learning



# ÉLÉMENTS DE PREUVE À TRAVERS LE MONDE

De nombreuses entreprises à travers le monde, qu'elles soient petites ou grandes, qu'il s'agisse d'une startup ou d'une multinationale, d'un organisme public ou privé utilisent la méthode Crucial Conversations for Mastering Dialogue pour améliorer la collaboration, l'engagement, l'efficacité ou encore la sécurité au travail.



## PRODUCTIVITÉ

**Sprint** a noté **93%** d'augmentation de la productivité.

## SÉCURITÉ

En un an, **Pride International** a réduit de **55%** ses incidents liés à la sécurité.

## COLLABORATION

**Maine General Health** déclare qu'après la formation, le personnel était **1,6 fois plus** enclin à dire les choses et à régler les problèmes entre collègues.

## COÛTS

**AT&T** a réduit ses coûts de facturation de **30%** et **Sprint** a réduit les charges de son service client de **20 millions de \$** par an.

## ENGAGEMENT

**Rocky Mountain Equipment** a réduit la rotation de son personnel de **30 à 16%**.

## SATISFACTION

**San Antonio School District** a vu les réclamations **baisser de 50%**, dégorgeant ainsi le système administratif.



# Légitimité du programme

De nombreuses personnes ont partagé avec nous au fil des ans des histoires personnelles de relations qu'elles ont pu préserver ou de réussites au niveau de leur carrière, obtenues grâce à Conversations Cruciales. Nos clients nous apportent aussi les preuves des changements qu'ils ont été en mesure de mener et de leurs résultats.

La réputation de la méthode Crucial Conversations for Mastering Dialogue n'est plus à faire, elle est reconnue à travers le monde.

- Plus de deux millions de personnes formées dans le monde
- Plus de 5 millions de livres vendus dans le monde
- Nomination comme « Formation de l'année » par Human Resource Executive
- Classé dans le Top 20 des formations en leadership par Training Industry

## LA PHILOSOPHIE CRUCIAL LEARNING

Nous proposons des expériences de formation premium, un accompagnement client de grande qualité et des résultats concrets.

Découvrez ce qui nous différencie :

### L'ARCHITECTURE DU PROGRAMME ET SA PÉDAGOGIE

Grâce à nos constantes innovations, nos formations sont reconnues comme les meilleures sur le marché.

### NOS RÉFÉRENCES

Dans le monde, plus de 300 entreprises du Fortune 500 nous font confiance.

### DES OUTILS ISSUS DES SCIENCES SOCIALES

Nos principes et outils sont issus des sciences sociales et ont fait l'objet de publications dans les revues académiques spécialisées.

### SATISFACTION CLIENT

9 clients sur 10 sont disposés à nous recommander.



# L'OFFRE CRUCIAL LEARNING

Bien qu'étant une solution puissante à part entière, Crucial Conversations for Mastering Dialogue s'intègre dans une offre plus globale qui a pour vocation d'aider les entreprises à construire une culture de la performance dans un état d'esprit bienveillant.

## **COMMUNICATION** DIALOGUE



**Crucial Conversations.**  
FOR MASTERING DIALOGUE

## **ENGAGEMENT**



**Crucial Conversations.**  
FOR ACCOUNTABILITY

## **DÉVELOPPEMENT PERSONNEL** HABITUDE

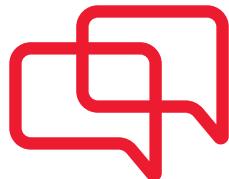


**The Power of Habit™**

## **LEADERSHIP** CHANGE MANAGEMENT



**Influencer**



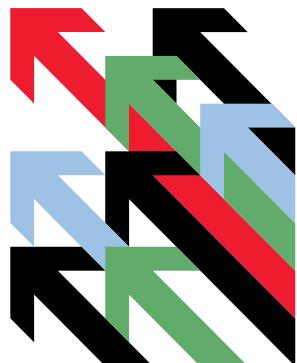
# Crucial Conversations<sup>®</sup>

## FOR MASTERING DIALOGUE

### PASSEZ À L'ACTION

Choisir Crucial Conversations for Mastering Dialogue c'est **découvrir pourquoi le dialogue fait la différence.**

Appelez-nous au **+33 3 88 66 66 70** ou rendez-vous sur [www.axelperformance.com](http://www.axelperformance.com)



### À PROPOS DE CRUCIAL LEARNING

Précédemment connue sous le nom VitalSmarts, la société Crucial Learning a pour mission de rendre le monde meilleur en permettant à tous de se développer. Nos programmes en communication, leadership et développement personnel, permettent de développer des compétences cruciales, dans les moments où les comportements font la différence. Nos programmes ainsi que les livres best-sellers dont ils sont issus sont : Crucial Conversations<sup>®</sup>, Crucial Accountability<sup>®</sup>, Influencer, The Power of Habit<sup>™</sup> et Getting Things Done<sup>®</sup>. CrucialLearning.com

