

Formation

Communication d'impact

Convaincre, mobiliser, informer et rassurer avec clarté et efficacité



Le jeudi 30 octobre 2025

Animée par Anne-Marie Proulx



Communication d'impact

Buts

Convaincre
d'une approche, d'un
changement, d'une
décision

Mobiliser
une équipe vers un
objectif commun

Informé
de manière claire et
structurée

Rassurer
un collègue, un
patient ou un
gestionnaire

Façons

Non-verbal

Ton

Mots choisis

Audience

Support



Fondements d'une communication d'impact



Clarté

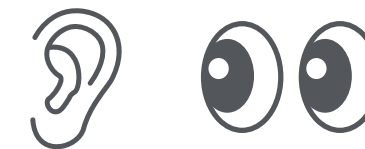
Message compréhensible, précis et sans ambiguïté.

Influence positive

Un message qui facilite la collaboration, apaise les tensions et soutient la prise de décision.

Adaptation

Un message ajusté à la personne, à la situation et au contexte pour en maximiser l'efficacité.



Les trois piliers



Communication - Styles de personnalité

Notre style de personnalité influence directement notre manière **d'écouter, de s'exprimer et de réagir.**



Courriel mal interprété



Réunion inefficace



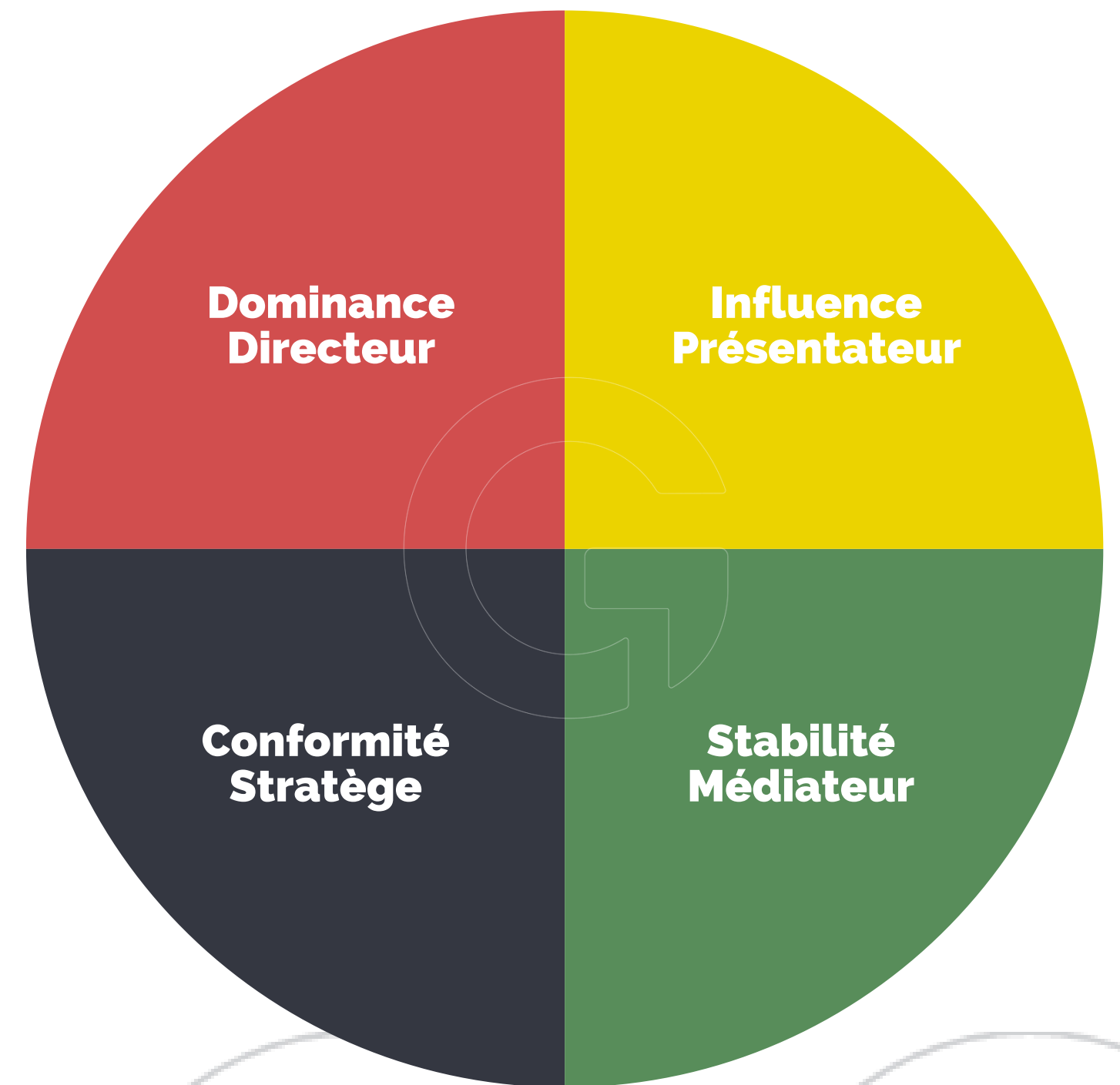
Ajustement du ton

Reconnaître ces différences est la clé pour que nos messages soient compris comme souhaité.

Profils de personnalité - DISC

La méthode DISC - William Martson

On retrouve généralement deux (2) traits de personnalité prédominants chez l'individu.

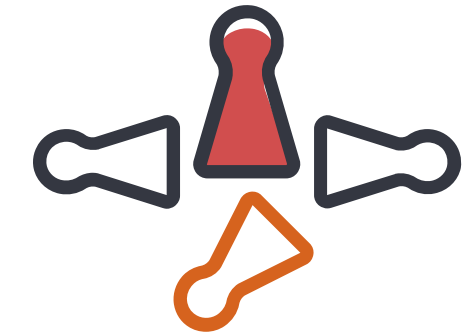


Reconnaître les profils



Comment communiquer avec...

Un Directeur/DISC



Soyez préparé

Allez droit au but

Parlez actions et solutions

Évitez le personnel

Tenez vos engagements

Prévenez à l'avance



Comment communiquer avec...

Un Présentateur / DISC



Créez le lien avant tout

Évitez la froideur

Utilisez des images et des histoires

Offrez une écoute empathique

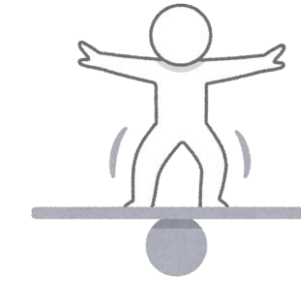
Soyez clair et structuré

Faites des suivis réguliers



Comment communiquer avec...

Un Médiateur/ DISC



Restez calme et
bienveillant

Modérez votre intensité

Offrez une vraie écoute

Proposez votre aide

Clarifiez et structurez

Faites des suivis constants



Comment communiquer avec...

Un Stratège/ DISC



Soyez logique et structuré

Parlez en étapes

Évitez l'émotion et le désordre

Appuyez-vous sur des faits

Soyez crédible et cohérent

Planifiez vos échanges



Adapter sa communication selon le profil



**D -
Directeur**

Efficacité

Allez droit au but, parlez résultats

**I -
Présentateur**

Reconnaissance

Soyez chaleureux, enthousiaste, ouvert

**S -
Sécurité**

Sécurité

Donnez du temps, rassurez, soyez constant

**C -
Conformité**

Précision

Donnez des faits, des chiffres et des procédures claires

4 canaux du non-verbal



Regard

- ✗ Fuyant, trop intense
- ✓ Contact visuel naturel



Posture physique

- ✗ Bras croisés, distance froide
- ✓ Ouverture, alignement du corps



Gestuelle

- ✗ Trop animée ou incohérente
- ✓ Gestes qui soutiennent le message



Expression faciale

- ✗ Neutre, fermée
- ✓ Sourire, cohérence émotionnelle

Le non-verbal varie selon la culture et le contexte, d'où l'importance de la sensibilité interculturelle.

Le non-verbal représente près de 93 % de notre communication perçue.



Communication efficace au quotidien



Avec les patients

- Utiliser des mots simples et valider la compréhension.
- Être empathique, sans perdre en clarté.
- Méthode SBAR simplifiée : Situation, Bref contexte, Action, Résultat.

Avec les collègues

- Clarifier les consignes.
- Reformuler pour valider (« Si je comprends bien... »).
- Favoriser une rétroaction respectueuse.

Avec les médecins ou gestionnaires

- Prioriser l'information critique.
- Structurer le message (problème → faits → solution).
- Aller à l'essentiel, ton calme et affirmé.



Trois contextes typiques

6 concepts d'une communication d'impact



1. Être clair et concis



2. Pratiquer l'écoute active



3. Adapter son message à l'audience



4. Utiliser des méthodes pratiques



5. Travailler son non-verbal



6. Être opportun et respectueux



6 concepts d'une communication d'impact



1. Être clair et concis

Avant

« Il faudrait peut-être envisager de revoir la procédure de préparation pour les prélèvements, parce que j'ai remarqué que parfois, selon la personne, il y a des différences dans la manière de faire... »

Après

« La procédure de prélèvement n'est pas appliquée uniformément. Je propose qu'on la revoie ensemble. »



Message plus compréhensible



Moins de malentendus



Réponse plus rapide

6 concepts d'une communication d'impact



2. Pratiquer l'écoute active

Exemple 1

« Si je comprends bien, tu veux qu'on priorise les patients du bloc avant la pause déjeuner, c'est bien ça ? »

Exemple 2

« Tu sembles préoccupé par la charge de travail, peux-tu m'en dire plus ? »



Crée un climat de confiance



Apaise les tensions



Favorise la collaboration

6 concepts d'une communication d'impact



3. Adapter son message à l'audience

Avec un médecin

Aller droit au but, présenter les faits essentiels.

Avec un patient

Parler lentement, avec empathie et des mots simples.

Avec un collègue

Contextualiser, donner les raisons derrière une demande.



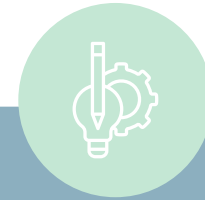
Améliore la compréhension



Améliore la cohérence des échanges entre différents interlocuteurs



6 concepts d'une communication d'impact



4. Utiliser des méthodes pratiques



Règle des 3

Transmettre 3 points maximum à la fois pour aider la mémorisation.



Améliore la compréhension et la réactivité des collègues

Méthode SBAR

Structurer un message en 4 étapes : Situation, Bref contexte, Action, Résultat.



Renforce la crédibilité et la précision des communications

Rétroaction constructive

Donner une rétroaction sur le comportement, pas sur la personne.



Favorise un climat de travail plus efficace et respectueux

6 concepts d'une communication d'impact



5. Travailler son non-verbal

Adopter une posture ouverte, stable et détendue.

Moduler le ton selon l'intention : rassurer, informer, motiver.

Utiliser le regard pour montrer l'écoute et le sourire.



Un non-verbal cohérent multiplie l'impact du message verbal



Améliore la crédibilité et la perception professionnelle



6 concepts d'une communication d'impact



6. Être opportun et respectueux

Éviter d'aborder un sujet délicat devant d'autres collègues ou dans la précipitation.

Utiliser un courriel ou un message écrit seulement si la situation ne requiert pas de nuance émotionnelle.

Privilégier les échanges en personne pour les discussions sensibles ou les clarifications.



Réduit les malentendus



Protège la relation de travail



Renforce le professionnalisme et la confiance mutuelle



Communiquer avec impact, c'est maintenant.

Défi de la prochaine semaine : Choisissez une personne avec qui vous adapterez consciemment votre communication.

Observez la différence : dans la réaction, la compréhension, ou même la collaboration.

« Un message efficace est compris, retenu et suivi d'actions. »

Merci pour votre écoute !

