

FICHE PROGRAMME DE FORMATION

Savoir réagir au message Teams « J’ai une petite question »

Préparer les collaborateurs à qualifier, temporiser et cadrer une sollicitation numérique non qualifiée

Référence produit	COM-TEAMS-PQ-01
Version	2.0 — 15 septembre 2026
Catégorie	Communication professionnelle · Efficacité collaborative · Prévention de la surcharge numérique
Durée	3 h 30 (210 minutes) — une demi-journée
Modalités	Présentiel · Distanciel synchrone via Teams · Intra ou inter-entreprises
Effectif	6 participants minimum — 12 maximum
Délai d’accès	2 à 4 semaines après validation de la proposition commerciale
Sanction	Attestation de fin de formation — action non certifiante
Tarif	490 € HT / participant (inter) — 2 900 € HT / groupe (intra)

Document commercial et pédagogique — à joindre à toute proposition.

1. Finalité de la formation

D'apparence anodine, le message « Bonjour, j'ai une petite question » constitue un objet professionnel non identifié : il ne comporte ni périmètre, ni échéance, ni estimation de charge, mais engage fréquemment son destinataire avant même qu'il en connaisse le contenu. Il peut dissimuler une demande urgente, un sujet complexe, une réunion improvisée, la recherche d'un document datant de 2019 ou le transfert discret d'une responsabilité.

Cette formation substitue un processus de qualification structuré à la réponse réflexe. Elle permet aux participants de conserver leur discernement, de qualifier la demande et d'y répondre avec professionnalisme, sans céder à la panique, à la surinterprétation, ni à la tentation de passer immédiatement leur statut Teams en « Hors connexion ».

> **Postulat pédagogique :** la difficulté ne réside pas dans la question posée, mais dans l'engagement pris avant de la connaître. La formation agit donc sur l'intervalle entre la réception du message et la première réponse.

2. Public concerné

La formation s'adresse à tout professionnel exposé à des sollicitations numériques imprécises, et plus particulièrement :

Cible	Cas d'usage dominant
Collaborateurs utilisateurs de Microsoft Teams	Sollicitations entrantes non qualifiées en flux continu
Managers et responsables d'équipe	Demandes à charge implicite émanant de la hiérarchie ou des pairs
Chefs de projet et PMO	Demandes « deux minutes » à périmètre extensible
Fonctions support (DSI, RH, Finance, Juridique, Communication)	Position de guichet de fait, non contractualisée
Experts métier identifiés comme « la personne qui sait »	Dépendance organisationnelle à une ressource unique
Toute personne ayant déjà répondu « Oui, bien sûr » avant de connaître la question	Engagement antérieur à l'information

Effectif : 6 participants minimum, 12 maximum. En deçà de 6, la dynamique de mise en situation n'est pas atteinte ; au-delà de 12, le temps de restitution individuelle n'est plus garanti.

3. Prérequis et conditions d'accès

Prérequis opposables

- Utiliser quotidiennement Microsoft Teams ou une messagerie instantanée professionnelle équivalente.

- Exercer une activité exposée à des sollicitations entrantes non planifiées.
- Aucun prérequis technique avancé ni niveau préalable n’est exigé.

Condition d’engagement

Déposer, au plus tard à **J-10**, trois sollicitations réelles reçues au cours des quinze derniers jours. Ce corpus anonymisé constitue le matériau pédagogique de la session et garantit la contextualisation des cas traités.

Disposition d’esprit recommandée

Accepter de remettre en question certains réflexes : réponse immédiate, disparition numérique, ou rédaction fébrile d’une lettre de démission.

4. Objectifs pédagogiques

Objectif général

> À l'issue de la formation, le participant sera capable de **traiter** une sollicitation numérique non qualifiée en appliquant un processus en quatre étapes — **évaluer, temporiser, clarifier, cadrer** — afin de formuler une réponse lucide, proportionnée et professionnelle.

Objectifs opérationnels

Volontairement limités à six, afin de garantir l'alignement entre objectifs, durée et dispositif d'évaluation. Chaque objectif fait l'objet d'un item dédié dans la grille d'observation finale.

N°	Objectif opérationnel	Évalué en
1	**Évaluer** le niveau de criticité d'un message entrant à l'aide d'une grille à quatre niveaux	S2 + simulation finale
2	**Repérer** les marqueurs linguistiques d'extension de périmètre (« juste », « rapidement », « quand tu peux », « rien de compliqué »)	S2 + simulation finale
3	**Appliquer** un protocole de temporisation en trois temps avant toute réponse	S3 + simulation finale
4	**Formuler** trois questions de clarification obtenant objet, livrable attendu et échéance	S4 + simulation finale
5	**Poser** un cadre de traitement explicite : délai, périmètre, canal	S5 + simulation finale
6	**Rediriger** une demande hors périmètre vers le bon interlocuteur ou le bon processus	S5 + simulation finale

Compétences visées

- Maîtrise de la disponibilité numérique.
- Qualification de la demande avant tout engagement.
- Communication assertive à l'écrit.
- Arbitrage des priorités en flux.
- Préservation de la concentration et de la charge mentale.
- Traçabilité des engagements pris en messagerie instantanée.

5. Modalités pédagogiques

Pédagogie active et participative reposant sur **70 % de temps de pratique**. Les apports méthodologiques sont limités à 10 minutes par séquence. L'ensemble des cas travaillés provient du corpus réel déposé en amont par les participants, complété si nécessaire par des messages reconstitués.

- Autodiagnostic des réactions face aux sollicitations ambiguës.
- Analyse de corpus de messages authentiques anonymisés.
- Exercices de reformulation de réponses trop engageantes.
- Simulations en conversation Teams live, individuelles et collectives.

- Débriefings structurés sur grille d'observation commune.
- Construction collective d'une bibliothèque de réponses réutilisables.

Livrables remis à chaque participant

Livrable	Usage post-formation
Grille de criticité à 4 niveaux (recto A4)	Tri des sollicitations en temps réel
Arbre de décision « avant de répondre »	Aide à la décision en 15 secondes
Bibliothèque de 12 réponses types	Réutilisation immédiate, adaptable au contexte
Fiche réflexe « Ne jamais valider avant de connaître la question »	Rappel visuel au poste de travail
Plan d'action individuel à 30 jours	Support de l'évaluation à froid

Moyens techniques

Support de présentation, cas pratiques contextualisés, quiz interactifs, fiches réflexes, modèles de réponses, analyse des pratiques entre pairs.

Pour une session à distance, chaque participant doit disposer d'un ordinateur connecté à Internet, d'un accès à Microsoft Teams, d'un microphone individuel et, idéalement, d'une caméra permettant d'observer les manifestations visibles d'inquiétude à la réception d'un message ambigu.

6. Déroulé pédagogique

Durée totale : **210 minutes**, accueil et clôture inclus.

Séquence / Durée	Contenu	Activité
Accueil et cadrage 15 min	Objectifs de la session, règles de fonctionnement, recueil des attentes et des situations rencontrées.	Tour de table : « votre pire petite question »
1. Anatomie de la petite question 25 min	Caractéristiques d'une sollicitation non qualifiée. Distinction entre véritable petite question et demande stratégique déguisée. Coût réel d'une interruption. Asymétrie d'information entre émetteur et destinataire.	Autodiagnostic : « quel type de répondant Teams êtes-vous ? »
2. Évaluer la criticité 35 min	Grille à 4 niveaux — vert : question réellement simple et contextualisée · jaune : demande floue à clarifier · orange : sujet générateur d'appel, de livrable ou de réunion · rouge : « Tu as cinq minutes ? » suivi d'un enjeu majeur non documenté. Marqueurs linguistiques, rôle de l'émetteur, délai implicite, effet de l'horodatage.	Classement collectif de 15 messages issus du corpus client
3. Temporiser sans culpabiliser 30 min	Protocole respirer / qualifier / cadrer. Distinction entre disponibilité, réactivité et immédiateté. Éviter les réponses réflexes (« Oui ? », « Bien sûr ! », « Appelle-moi »). Gestion du statut Teams. Préservation de la concentration en pleine tâche.	Entraînement à la réponse différée assumée
Pause de sécurité psychologique 10 min	Consigne : Teams fermé, sauf volonté explicite de mise en danger pédagogique.	—
4. Clarifier en trois questions 35 min	Obtenir objet, livrable attendu et échéance. Estimation réaliste du temps requis. Détection du transfert de responsabilité. Choix du canal approprié. Entraînement sur formulations types.	Atelier de reformulation de réponses trop engageantes
5. Cadrer et négocier la suite 30 min	Accepter une demande sans accepter une urgence. Différer ou refuser avec professionnalisme. Proposer une alternative réaliste. Désamorcer la réunion de 45 minutes consacrée à une question « toute petite ». Tracer décisions et responsabilités.	Mise en situation à périmètre évolutif
6. Simulation certifiante 20 min	Six scénarios tirés au sort : la petite question réellement petite · l'urgence non annoncée · le « Tu peux m'appeler ? » sans contexte · la sollicitation de 17 h 58 · la demande d'avis devenue demande de production · la question impliquant plusieurs services.	Traitement individuel chronométré, observé sur grille
Clôture 10 min	Formalisation du plan d'action individuel à 30 jours.	Engagement individuel écrit

Formulations types travaillées en séquence 4

- *« Peux-tu m'indiquer le sujet et l'échéance afin que je puisse te répondre efficacement ? »*
- *« Envoie-moi les éléments ici, je te confirme ensuite le délai de traitement. »*
- *« S'agit-il d'un avis ponctuel ou d'une contribution plus complète ? »*
- *« Je ne suis pas disponible immédiatement, mais je peux regarder ce point à partir de 15 h. »*

7. Modalités d'évaluation

Temps	Dispositif	Finalité
Amont (J-10)	Questionnaire de positionnement, dépôt de 3 sollicitations réelles et mesure de référence : nombre hebdomadaire de demandes non qualifiées reçues et de réunions acceptées sans ordre du jour.	Adapter le corpus et établir la base de comparaison des indicateurs à froid
Pendant	Quiz de classification (séquence 2), observation des mises en situation, feedback du formateur et des pairs.	Vérification continue des acquis
Fin de session	Simulation individuelle notée sur une grille d'observation à 6 items, en correspondance stricte avec les 6 objectifs opérationnels.	Validation des acquis
Critère de réussite	5 items validés sur 6, dont obligatoirement l'objectif 4 (formuler des questions de clarification) et l'objectif 5 (poser un cadre).	Critère explicite et opposable
Satisfaction à chaud	Questionnaire de fin de session.	Pilotage qualité
À froid (S+6)	Auto-évaluation et comparaison à la mesure de référence sur 3 indicateurs : demandes clarifiées avant engagement, réunions refusées faute d'ordre du jour, délai moyen de réponse assumé.	Mesure du transfert en situation de travail

> **Sanction de la formation :** attestation de fin de formation mentionnant les objectifs atteints. Action **non certifiante**, non éligible au CPF, finançable au titre du plan de développement des compétences. La prise en charge est à vérifier auprès de l'OPCO de l'entreprise.

8. Accessibilité

Les modalités de formation sont adaptables aux besoins des participants en situation de handicap. Les aménagements sont étudiés en amont avec le commanditaire, le référent handicap et, le cas échéant, les personnes concernées. Les supports sont disponibles en version accessible (contraste renforcé, structuration sémantique).

Délai de traitement d'une demande d'aménagement : 10 jours ouvrés.

9. Profil de l'intervenant

Consultant-formateur spécialisé en communication professionnelle, pratiques collaboratives et prévention de la surcharge numérique. Expérience minimale de 5 ans en environnement Microsoft 365 et en accompagnement du changement en grande organisation.

L'intervenant justifie par ailleurs d'une exposition significative et documentée aux messages suivants :

- *« Tu as deux minutes ? »*
- *« Petite question quand tu peux… »*
- *« Rien d'urgent, mais ce serait pour aujourd'hui. »*

- *« Je te laisse m’appeler. »*

10. Conditions tarifaires

Offre	Prix HT	Prestations incluses
Inter-entreprises	490 € par participant	Animation, supports pédagogiques, livrables, évaluation des acquis, attestation de fin de formation
Intra-entreprise (jusqu'à 12 participants)	2 900 € par groupe	Entretien de cadrage, contextualisation des cas sur corpus client, animation 3 h 30, supports, synthèse des évaluations
Participant supplémentaire (13 à 15)	180 € par personne	Sur validation pédagogique préalable
Option Diagnostic Teams	à partir de 750 €	Analyse d'un corpus anonymisé de messages internes, échelle de criticité propre à l'organisation, charte de sollicitation numérique, bibliothèque de réponses adaptée à la culture interne
Option Suivi à 6 semaines	600 €	Webinaire de retour d'expérience (1 h) et restitution chiffrée des indicateurs au commanditaire
Kit d'auto-déploiement	1 500 à 3 000 € selon effectif	Licence interne des outils propriétaires et formation de relais internes

Les frais de déplacement et d'hébergement sont facturés en supplément, sur devis.

11. Résultats attendus pour l'organisation

- Meilleure qualification des demandes internes dès le premier message.
- Diminution des interruptions non justifiées.
- Réduction des réunions convoquées sans ordre du jour.
- Fiabilité accrue des engagements de délai.
- Communication plus assertive entre collaborateurs.
- Recul du recours au statut « Hors connexion » comme mécanisme de défense.
- Baisse mesurable du niveau d'alerte provoqué par l'expression « petite question ».

12. Contact et inscription

Les inscriptions sont réalisées sur devis, après validation des dates, du format et du nombre de participants. **Délai conseillé de mise en œuvre : 2 à 4 semaines** après validation de la proposition commerciale.

> *Toute demande d'information commençant par « Bonjour, j'ai une petite question » fera l'objet d'une qualification préalable avant engagement.*

Organisme de formation	[Raison sociale]

Numéro de déclaration d'activité	[NDA à compléter]
Certification qualité	[Qualiopi — numéro et date à compléter]
Contact commercial	[Nom · téléphone · adresse électronique]
Référent handicap	[Nom · adresse électronique]
Date de mise à jour de la fiche	15 septembre 2026