

Quelques bonnes pratiques d'un entretien avec un·e client·e

*Attention : ce document est un complément aux CI1 – Jour 2 - Fournir des renseignements.
Pour les révisions, merci de bien vouloir vous baser sur les documents complets de la branche.*

Déroulement du processus « fournir des renseignements »

Par exemple, lors d'un entretien au guichet ou d'une demande par téléphone.



Sources : CI1 – Jour 2 – Fournir des renseignements – Août 2023.

Les termes peuvent être adaptés en fonction de votre service

1. Enregistrer une demande

- a. Un·e client·e prend contact avec votre service ou entité
- b. En tant que professionnel·le, vous prenez note de sa demande
- c. Vous posez des questions ouvertes et fermées pour cibler la demande
- d. Pensez à reformuler !

2. Vérifier la compétence (= au service compétent)

- a. Vérifier si la demande de renseignements relève de la compétence de votre service. Si non, transmettez à qui de droit et/ou informer le client·e.
- b. Le principe de subsidiarité pourrait entrer en jeu (ex : demande de naturalisation -> commune / canton / confédération).

Médias



Source : image tirée de la galerie de Word – image soumise aux droits d’auteur – août 2023

Attention

Lors de demandes de la part des médias, vous devez toujours vous adresser aux services de presse, à la direction de votre administration ou aux membres des autorités.

3. Traiter la demande

- a. Avant de fournir des renseignements, vous devez vous demander si vous êtes en mesure d'y répondre. Dans le cas contraire, transmettez à qui de droit.
- b. Si oui, donnez les renseignements désirés, remettez un formulaire ou traitez une requête. Attention, ce que vous dites doit être juste (= **principe de bonne foi**).
- c. Parfois le-la client·e vous fait une demande en lien avec la protection des données. Il est important de la traiter en fonction de la loi sur la protection des données et du secret de fonction.
- d. Certaines demandes peuvent être acceptées et d'autres non. Souvent, elles sont demandées par écrit avec une pièce justificative (par ex. carte d'identité).

4. Clore le traitement de la demande

- a. Si besoin, documenter le dossier en indiquant, par exemple, quelles informations vous avez fournies et à qui.
- b. Les échanges informels ne peuvent pas être considérés comme des moyens de preuve ou ne peuvent pas être utilisés dans un autre contexte (par ex. dans le cadre d'une procédure pénale). Lorsque cela est nécessaire, il est important de consigner par écrit les échanges.
- c. Prenez congé de votre client·e.

Comment mener un entretien au guichet avec un·e client·e ?

Comment mener un entretien au guichet avec un·e client·e ?

Bonnes pratiques :

1. Accueillir la personne en souriant ;
2. Ecouter ce qu'elle a à dire ;
3. Poser des questions ouvertes et fermées pour cibler sa demande ;
4. Reformuler (si cela est pertinent) ;
5. Adapter sa communication au groupe d'intérêts ;
6. Répondre en fonction des besoins en veillant au secret de fonction ;
7. Répondre sur la base des principes administratifs ;
8. Prendre congé de la personne de manière professionnelle.



Il peut arriver que vous n'ayez pas les réponses à toutes ses questions. Dans ce cas-là, il suffit d'informer la personne que vous allez chercher l'information et que vous la lui transmettez dès que possible.

Comment mener un entretien téléphonique avec un·e client·e ?

Pensez à ces 5 règles au téléphone (liste non exhaustive) :

1. **Se présenter clairement**
→ « Bonjour, [Nom de l'organisation], [Prénom Nom]. »
2. **Rester neutre si la personne est absente**
→ Dire « Il/elle est momentanément indisponible », jamais de détails privés.
3. **Toujours proposer une solution**
→ Prendre un message ou transférer à la bonne personne.
4. **Être poli et professionnel**
→ Bonjour, merci, au revoir. Ton calme et respectueux.
5. **Protéger la confidentialité**
→ Ne donner que les infos nécessaires, rien de personnel.

Comment mener un entretien téléphonique avec un-e client-e ?

Bonnes pratiques :

1. S'annoncer et accueillir la personne en souriant car, même au téléphone, cela s'entend ;
2. Ecouter ce qu'elle a à dire ;
3. Poser des questions ouvertes et fermées pour cibler sa demande ;
4. Reformuler (si cela est pertinent) ;
5. Adapter sa communication au groupe d'intérêts ;
6. Répondre en fonction des besoins en veillant au secret de fonction ;
7. Répondre en veillant aux principes administratifs ;
8. Prendre congé de la personne de manière professionnelle ;



Il peut arriver que vous n'ayez pas les réponses à toutes ses questions. Dans ce cas-là, il suffit d'informer la personne que vous allez chercher l'information et que vous la lui transmettez, dès que possible.

Comment réagir lorsqu'un·e client·e est fâché·e ?

Comment réagir lorsqu'un·e client·e est fâché·e ? (souvent en lien avec une réclamation)

Bonnes pratiques :

1. Accueillir la personne avec bienveillance et professionnalisme ;
2. Ecouter ce qu'elle a à dire ;
3. Entendre et valider ses émotions (inquiétude, colère) ;
4. Poser des questions ouvertes et fermées pour cibler sa demande ;
5. Reformuler (si cela est pertinent) ;
6. Trouver une solution acceptable pour le·la client·e, dans la limite des possibilités du service ;
7. Appuyer ses propos sur les principes administratifs (exemple : citer une loi, un règlement, etc ...) ;
8. Si la situation dégénère et/ou qu'elle sort de son champ de compétence, demander de l'aide à une tierce personne ;
9. Prendre congé de la personne de manière professionnelle.

↳ Lorsque la faute vous appartient ou appartient à votre entité, présentez vos excuses pour le désagrément engendré. Reconnaître sa faute participe à diminuer les éventuelles tensions.

↳ Remettre la faute sur le client ou essayer de se justifier amène rarement une résolution à la problématique, quand bien même vous avez raison. A éviter !

↳ Dans le cas où la personne devient vulgaire, vous avez le droit de mettre un terme à l'entretien. Ex. : « Je ne suis pas d'accord de continuer cet entretien dans ces conditions. Nous reprendrons cette conversation lorsque vous serez poli avec moi. »

**Comment réagir lorsqu'un·e client·e ne veut pas vous parler
sous prétexte que vous êtes apprenti·e ?**

Comment réagir lorsqu'un-e client-e ne veut pas vous parler sous prétexte que vous êtes apprenti-e ?

Bonnes pratiques :

1. Accueillir la personne en souriant ;
2. Ecouter ce qu'elle a à dire ;
3. Informer la personne que votre entreprise a confiance en vous et que vous avez les compétences nécessaires pour identifier vos limites et/ou obtenir l'information d'une tierce personne si nécessaire ;
4. Poser des questions ouvertes et fermées pour cibler sa demande ;
5. Reformuler (si cela est pertinent) ;
6. Adapter sa communication au groupe d'intérêts ;
7. Répondre en fonction des besoins en veillant au secret de fonction ;
8. Répondre sur la base des principes administratifs ;
9. Prendre congé de la personne de manière professionnelle.

↳ Dans le cas où vous n'avez pas la réponse, engagez-vous auprès de la personne pour la-lui transmettre dès que possible (dans un délai raisonnable) et pensez à prendre ses coordonnées.

Un·e client·e ou un·e collègue parle trop. Comment prendre congé ?

Un·e client·e ou un·e collègue parle trop. Comment prendre congé ?

Bonnes pratiques :

1. Dans la mesure du possible, évitez de lui reposer des questions et de relancer la discussion, peut-être que la personne comprendra d'elle-même.

Si cela ne suffit pas. Essayez les options suivantes :

2. Expliquez que vous avez actuellement du travail et des délais à tenir et que vous devez mettre un terme à l'échange.

ou alors :

3. Prétendez un appel téléphonique important, une séance à laquelle vous devez participer, l'envoi urgent d'un courrier, etc ...



Dans le cas où il s'agit d'un·e collègue habitué·e à discuter de manière récurrente, parlez-en avec votre supérieur·e et demandez-lui d'intervenir.

Qu'est-ce qu'un groupe d'intérêt ?

Qu'est-ce qu'un groupe d'intérêt ?

Un groupe d'intérêt est un groupe de personnes partageant un élément commun et qui ne se connaissent pas nécessairement. Un groupe d'intérêt peut être interne ou externe à l'entreprise.

Quelques exemples pour une commune :

Groupe d'intérêt interne :

- Les Municipaux pour lesquels vous réalisez des missions administratives

Groupe d'intérêt externe :

- Les habitants de la commune pour traiter les arrivées et départs de la commune
- Les familles pour donner des informations ciblées par exemple sur des accueils de jour, l'école ou autre
- Les propriétaires de chien pour l'impôt sur les chiens

Et vous ? Donnez un exemple de l'un de vos :

Groupes d'intérêt internes ?

Groupes d'intérêt externes ?

Qu'est-ce qu'un·e client·e interne ?
&
Qu'est-ce qu'un·e cliente externe ?

Qu'est-ce qu'un·e client·e interne/externe ?

Un·e client·e est une personne physique qui sollicite une chose physique ou un service. Un·e client·e peut être interne ou externe à l'entreprise.

Quelques exemples pour une commune :

Client·e interne :

- Le Syndic/La Syndique pour lequel/laquelle vous réalisez des missions administratives
- Votre formateur·trice auquel/à laquelle vous devez transmettre vos notes

Client·e externe :

- Mme Ducep, habitante de votre commune qui vous sollicite pour renouveler sa carte d'identité
- M. Delabranche, juriste à l'Etat de Vaud qui sollicite une copie de votre règlement communal pour étude

Et vous ? Donnez un exemple de l'un de vos :

Client·e·s internes ?

Client·e·s externes ?

Mes notes