 branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Techniques d'entretien


Répertoire 08

Dans ce document, l'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte

www.ov-sp.ch

© Branche Offentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica

1

 branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica


Objectifs

OE 1.1.2.3.1 Techniques d'entretien

Je connais les règles d'une communication harmonieuse et efficace et les applique d'une manière ciblée. Je suis conscient de la possible ambiguïté des messages et reconnais les malentendus.

2

2

 branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Travaux préparatoires

Les travaux préparatoires (c'est-à-dire les documents à amener indiqués sous « conclusion » dans les modules en ligne) seront traités durant le cours au moment opportun, soit au moment de l'explication du thème concerné !

En cas de questions particulières ou de compléments, l'intervenant se tient à votre disposition !

3

3

La communication

4

4

Österreichische Verwaltung
Branches administration publique
Servizio amministrazione pubblica

Savoir bien communiquer

Besoin naturel de l'être humain
qui fait partie intégrante de la vie



Clé de réussite pour notre vie sociale,
notre contact avec autrui
et notre développement personnel




Condition pour la capacité d'action

5

5

Österreichische Verwaltung
Branches administration publique
Servizio amministrazione pubblica

**Savoir bien communiquer dans
l'administration publique**

Clients
internes ou externes



Groupes d'intérêts



6

6

Ständige Öffentliche Verwaltung
Ständige Administration publique
Servizio Amministrativo pubblico

Exemples

Groupes d'intérêts internes (à l'entreprise) :

- les collaborateurs, les apprentis, les stagiaires, les cadres
- le service RH, le service Finances, le service Informatique, etc...

Groupes d'intérêts externes (à l'entreprise)

- les contribuables pour les impôts,
- les demandeurs d'emploi pour les ORP
- les fournisseurs

© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Servizio Amministrativo pubblico

7

Ständige Öffentliche Verwaltung
Ständige Administration publique
Servizio Amministrativo pubblico

Savoir bien communiquer dans l'administration publique

Travail individuel

Quelles situations d'entretien avez-vous rencontré au sein de votre entreprise ? (Petit indice : vous en faites tous les jours à tout moment).

Inscrivez deux à trois situations sur des cartes séparées et accrochez les cartes sous la désignation correspondante du tableau d'affichage préparé.

Temps imparti : 10 minutes

© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Servizio Amministrativo pubblico

8

Ständige Öffentliche Verwaltung
Ständige Administration publique
Servizio Amministrativo pubblico


Parler et écouter – émettre et réceptionner

© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Servizio Amministrativo pubblico


9

© Branche Öffentliche Verwaltung /
branche administration publique /
nerev amministrazione pubblica

Parler et écouter – émettre et réceptionner



Emetteur



Récepteur

Chaque attitude est à la fois cause et effet.

Les messages transmis s'influencent réciproquement.

© Branche Öffentliche Verwaltung / Administration publique / Amministrazione pubblica 10

10

© Branche Öffentliche Verwaltung /
branche administration publique /
nerev amministrazione pubblica

Parler et écouter – émettre et réceptionner

a une attitude passive
laisse décider la mère

FILLE

MÈRE

se charge des décisions
est active, prend des initiatives

© Branche Öffentliche Verwaltung / Administration publique / Amministrazione pubblica 11

11

© Branche Öffentliche Verwaltung /
branche administration publique /
nerev amministrazione pubblica

Et dans le cadre professionnel ?

Par une discussion avec l'intervenant, donnez quelques exemples sur le même principe mais dans le cadre professionnel.

© Branche Öffentliche Verwaltung / Administration publique / Amministrazione pubblica 12

12

Les modèles de communication

Il existe plusieurs modèles de communication.

Dans ces CI, c'est celui du modèle à 4 oreilles de Friedemann Schulz von Thun que la branche au niveau Suisse a choisi.

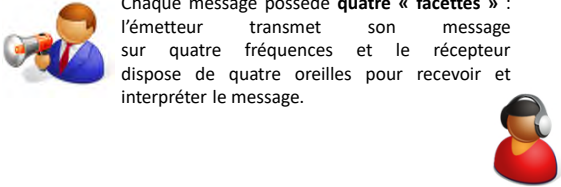
13

13

Öffentliche Verwaltung
branche administration publique
www.admin.ch/france

Le modèle à quatre « oreilles » de Friedemann Schulz von Thun

Chaque message possède **quatre « facettes »** : l'émetteur transmet son message sur quatre fréquences et le récepteur dispose de quatre oreilles pour recevoir et interpréter le message.



© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Administrazione pubblica

14

14

Öffentliche Verwaltung
branche administration publique
www.admin.ch/france

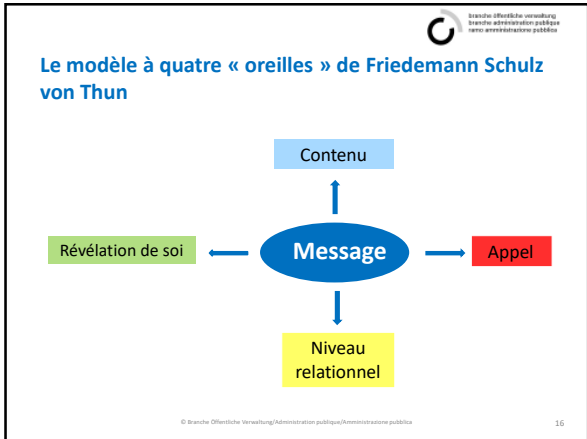
Le modèle à quatre « oreilles » de Friedemann Schulz von Thun



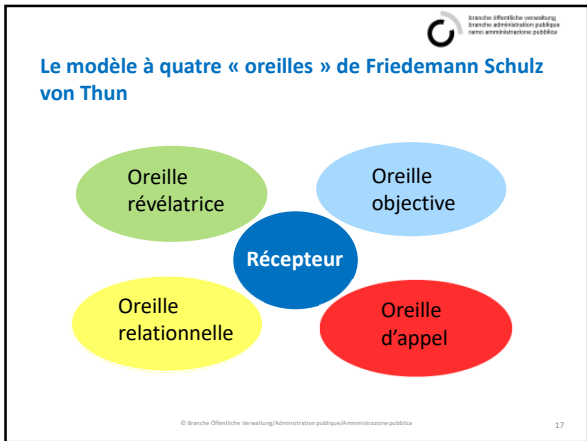
© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Administrazione pubblica

15

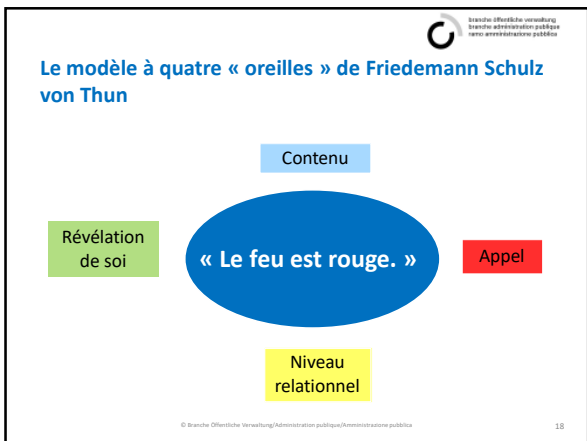
15



16



17



18

Statische Öffentliche Verwaltung
Statische Administration publique
Stato amministrativo pubblico

Le modèle à quatre « oreilles » de Friedemann Schulz von Thun

« Si tu penses que je n'aurais pas pu le voir, tu n'as qu'à prendre le volant ! »

© Statische Öffentliche Verwaltung / Administration publique / Stato amministrativo pubblico 19

19

Statische Öffentliche Verwaltung
Statische Administration publique
Stato amministrativo pubblico

Le modèle à quatre « oreilles » de Friedemann Schulz von Thun

Les quatre facettes d'un message imposent à l'émetteur et au récepteur de **vérifier si le sens du message a été réellement compris.**

© Statische Öffentliche Verwaltung / Administration publique / Stato amministrativo pubblico 20

20

Statische Öffentliche Verwaltung
Statische Administration publique
Stato amministrativo pubblico

Travail de groupe

Situation : les bacs à papier de la photocopieuse sont vides. Lisez les énoncés sur la feuille de travail. Discutez avec vos collègues au sujet de l'échelle (contenu, révélation de soi, niveau relationnel, appel) sur laquelle les énoncés se trouvent. Désignez les énoncés en conséquence.

Temps imparti : 10 minutes

© Statische Öffentliche Verwaltung / Administration publique / Stato amministrativo pubblico 21

21

Stanche Öffentliche Verwaltung
Stanche administration publique
Stanche amministrazione pubblica

Citation

*« Je suis responsable de ce que je dis,
pas de ce que tu comprends ! »*

Don Miguel Ruiz

© Stanche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica 22

22

Quelques éléments de la communication

- Écouter attentivement
- S'exprimer de manière compréhensible
- Poser des questions


Il en existe d'autres qui ne sont pas développés dans ce cours.

23

23

Stanche Öffentliche Verwaltung
Stanche administration publique
Stanche amministrazione pubblica

**Écouter attentivement...
= récepteur**



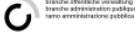
Source: 01.06.2021 - voir internet
<https://www.flickr.com/photos/compagnonville/5194761948/>

- S'intéresser **réellement** à l'autre
- Se tourner vers l'autre (posture corporelle, contact visuel)
- Poser des questions de compréhension
- Répéter ce que l'on vient d'entendre
- S'assurer d'avoir bien compris
- Etre prêt-e à remettre en question son interprétation personnelle
- Se taire
- Emettre un signal positif, montrant que l'on écoute
- Se mettre à la place de son vis-à-vis


Une présence, une conception, une attitude fondamentale par rapport aux autres.

© Stanche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica 24

24


... et s'exprimer de manière compréhensible
= émetteur

→ S'exprimer en phrases courtes et précises
 → Eviter les mots compliqués
 → Utiliser des **verbes** à la place des substantifs
 → Ne pas utiliser d'expressions impersonnelles
 → Parler à une vitesse appropriée
 → Faire des pauses
 → **Souligner** les informations importantes
 → **Maintenir un contact visuel** avec son interlocuteur
 → **Veiller au langage corporel** de son vis-à-vis



Source: 01.09.2021 - via internet
<https://www.suisse.ch/fr/communication/communication-en-anglais>

© Branche Offentliche Verwaltung/Administration publique/Administratore pubblica 25

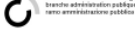
25



Exercice « Les oreilles »



© Branche Offentliche Verwaltung/Administration publique/Administratore pubblica 26

26


Les questions



Les questions sont indispensables pour cibler la demande d'une personne et pouvoir y répondre de manière adaptée.


Il en existe différentes :

- les questions ouvertes
- les questions fermées
- les questions dites alternatives

Les questions les plus fréquentes sont les questions ouvertes et fermées.

© Branche Offentliche Verwaltung/Administration publique/Administratore pubblica 27

27

 Ständige Öffentliche Vertretung
Ständige Administration publique
Rappresentanza pubblica


Poser des questions

Les questions fermées sont des questions auxquelles on ne peut répondre que par « oui », « non », un nombre ou un mot.

- Posez des questions fermées pour obtenir une réponse courte et précise.
- Veillez à ce que votre vis-à-vis n'ait pas l'impression d'être en « situation d'interrogatoire ».

© Ständige Öffentliche Vertretung/Administration publique/Rappresentanza pubblica 28

28

 Ständige Öffentliche Vertretung
Ständige Administration publique
Rappresentanza pubblica


Poser des questions

Les questions ouvertes sont des questions ciblées : Quoi ? Comment ? Où ? Quand ? Lesquels ? Par quoi ? Pour quoi faire ? Pourquoi ?...

- Posez des questions ouvertes pour obtenir des informations complémentaires.
- Faites attention si votre vis-à-vis se disperse et s'écarte du sujet.

© Ständige Öffentliche Vertretung/Administration publique/Rappresentanza pubblica 29

29

 Ständige Öffentliche Vertretung
Ständige Administration publique
Rappresentanza pubblica


Poser des questions

Les questions alternatives : vous proposez deux possibilités et votre vis-à-vis en choisit une.

- Vous indiquez la solution possible à votre vis-à-vis.
- Vous empêchez un non et lui laissez le choix.

© Ständige Öffentliche Vertretung/Administration publique/Rappresentanza pubblica 30

30

 Staatliche Öffentliche Verwaltung
Saxoniae administratio publica
www.sachsen.de

Poser des questions


Les questions doivent être claires et précises

Comment reconnait-on une question ?

- **Intonation** (accentuation, montée et descente du ton de la voix)
- **Mimique** (par exemple lever les sourcils)
- **Gestes** (par exemple lever les bras, montrer la paume des mains)
- **Emploi de pronoms interrogatifs**

© Saxoniae Administratio Publica / Administration publique / Amministrazione pubblica 31

31

 Staatliche Öffentliche Verwaltung
Saxoniae administratio publica
www.sachsen.de

Exercice par groupe


Sur la base d'un jeu de rôles, vous gérez un entretien professionnel lié à tout ce que vous avez vu jusqu'à présent.

La situation est la suivante :

- Une personne vous pose une question en lien à votre service (au guichet, au téléphone ou même en direct avec un collègue par exemple) et vous devez la servir de manière professionnelle.
- Consignes :
 - 5' : Par 2, pour expliquer le contexte à l'autre personne.
 - 5' : De manière individuelle, vous réfléchissez aux diverses questions ouvertes et fermées à poser ainsi qu'à la trame de votre entretien.
 - 10' : Par 2 - jeu de rôle pour répondre à la demande puis échange avec l'autre personne.
 - 5' de retour en plénière sur ce qui a bien fonctionné et ce qu'il faudrait améliorer.

© Saxoniae Administratio Publica / Administration publique / Amministrazione pubblica 32

32

 Staatliche Öffentliche Verwaltung
Saxoniae administratio publica
www.sachsen.de

Travail préparatoire

Et en entreprise comment cela se passe-t-il ?

Sur la base du document que vous avez préparé pour aujourd'hui, comparez les bonnes pratiques qui vous ont été expliquées avec ce que vous venez de voir.

Quels sont les éléments :


- auxquels vous devez faire attention ?
- que vous pourriez améliorer de votre côté ?

La prochaine fois que vous avez un client au guichet ou au téléphone, rappelez-vous de ces bonnes pratiques.

Exercice individuel et mise en commun à la suite.

© Saxoniae Administratio Publica / Administration publique / Amministrazione pubblica 33

33

 Staatsrat
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun Svizra


Objectif évaluateur traité

1.1.2.3.1 Techniques d'entretien


Je connais les règles d'une communication harmonieuse et efficace et les applique d'une manière ciblée. Je suis conscient de la possible ambiguïté des messages et reconnais les malentendus.

© Staatsrat / Confederazione Svizzera / Confédération suisse / Confederaziun Svizra

34

 Staatsrat
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun Svizra

Avez-vous encore des questions ?



Merci de votre participation !

© Staatsrat / Confederazione Svizzera / Confédération suisse / Confederaziun Svizra

35
