


 branche öffentliche verwaltung
 branche administrative publique
 ramo amministrazione pubblica


Valeurs, comportements et bonnes manières

Répertoire 02

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

www.ov-ep.ch © Branche Offentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica

1


 branche öffentliche verwaltung
 branche administrative publique
 ramo amministrazione pubblica


Objectif

OE 1.1.4.1.2 Valeurs/comportement/bonnes manières

J'applique les règles les plus importantes pour une présentation professionnelle et dans mes relations avec les clients et collègues de travail dans les domaines suivants : attitude, langage corporel, tenue vestimentaire et apparence, règles de politesse et de bienséance, bonnes manières au travail, utilisation adéquate de la langue et tonalité etc.

© Branche Offentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica 2


2


 branche öffentliche verwaltung
 branche administrative publique
 ramo amministrazione pubblica

Valeurs

Discussion autour de l'élément :

- Qu'est-ce qu'une valeur selon vous ?
- Et sur internet, ils disent quoi ?



Source: 04.08.2021 - via Internet
https://fr.wikipedia.org/wiki/Mod%C3%A9l:Liste_de_valeurs
<https://www.les-motifs.com/les-motifs/les-motifs-les-motifs/>

© Branche Offentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica 3

3

Valeurs

Les valeurs, il en existe beaucoup !

La difficulté avec les valeurs est de pouvoir les partager mais sans les imposer.

Discussion autour de l'élément :

- Comment réagir quand une personne veut vous imposer ses valeurs ?
- Pourquoi les gens réagissent mal à cela ?
- Et vous en entreprise, comment pouvez-vous faire si vous aimeriez partager certaines de vos valeurs avec vos collègues ou formateur(s) ?

4

Valeurs

La branche au niveau Suisse parle d'une valeur importante. Il en existe d'autres et votre entreprise les indique peut-être. C'est le cas du CEP.

Découvrez-les en cliquant sur le lien suivant : [Valeurs du CEP](#)

La règle d'or

« Traite les autres comme tu voudrais être traité-e. »

Attention, cette règle d'or a souvent été demandée aux examens finaux.

5

Comportement

Bienveillant
Accueillant et souriant
Respect des autres

Votre comportement en entreprise fait également partie de l'image de celle-ci. Vous êtes une carte de visite de votre entreprise !

6

Comportement

Langage non-verbal

Le corps s'exprime par la posture, la démarche, les gestes, la mimique et la voix.

- notre « langue préhistorique »
- la majeure partie de notre communication (langage corporel)

Si un geste n'est pas compris, posez la question. Demandez des explications ! Il ne faut pas interpréter tous les gestes.

7

Langage corporel

Travail individuel

Observez les images se trouvant sur la feuille de travail. Qu'est-ce que cela vous évoque ? Notez les mots-clés.

Temps imparti : 5 minutes, suivi d'un échange en classe

8

Langage corporel

Echange en classe



9

Langage corporel

Echange en classe



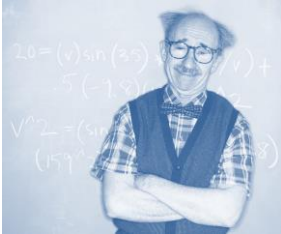
© Branche Öffentliche Verwaltung/Amministrazione pubblica

10

10

Langage corporel

Echange en classe



© Branche Öffentliche Verwaltung/Amministrazione pubblica

11

11

Langage corporel

Echange en classe



© Branche Öffentliche Verwaltung/Amministrazione pubblica

12

12

 Institute öffentliche Verwaltung
Institute public Administration
Istituto amministrazione pubblica


Langage corporel

Echange en classe



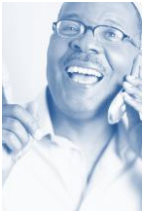
© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica 13

13

 Institute öffentliche Verwaltung
Institute public Administration
Istituto amministrazione pubblica


Langage corporel

Echange en classe



© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica 14

14

 Institute öffentliche Verwaltung
Institute public Administration
Istituto amministrazione pubblica

Bonnes manières

Présentation et salutations

La première impression est souvent décisive mais pas définitive !
Il est important de connaître quelques règles de bienséance lorsque nous nous présentons ou saluons une autre personne, par exemple :

- lorsque vous saluez quelqu'un, veillez à maintenir un bon contact visuel.

Vous pourrez ainsi créer un climat de confiance.

→ Il existe quelques règles dans les salutations ainsi que dans les poignées de mains. Ces éléments ont été traités dans les modules en ligne.

© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica 15

15

Bonnes manières

Exercice en groupe de quatre

Vous recevez une feuille de travail contenant 4 situations tirées du quotidien en entreprise. Répondez aux questions puis jouez ces situations.

16

Bonnes manières

La tenue vestimentaire et l'hygiène corporelle

dépend :

- de votre environnement professionnel ;
- des directives en vigueur dans l'entreprise formatrice ;
- de votre nature.

Prenez soin de vous et de votre hygiène de vie !



17

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 ?

Exercice individuel et mise en commun à la suite.

18

Objectif évaluateur traité

OE 1.1.4.1.2 Valeurs/comportement/bonnes manières

J'applique les règles les plus importantes pour une présentation professionnelle et dans mes relations avec les clients et collègues de travail dans les domaines suivants : attitude, langage corporel, tenue vestimentaire et apparence, règles de politesse et de bienséance, bonnes manières au travail, utilisation adéquate de la langue et tonalité etc.

19

Mise en réseau de l'objectif évaluateur Entreprise et CI

- OE Entreprise -> 1.1.4.1 Mettre en évidence les mesures de relations publiques (C3)
- Faites le lien avec l'OE vu à l'instant en répondant aux 2 questions à l'aide du formulaire «Relation avec les cours interentreprises» disponible sur l'espace sécurisé du site www.ov-ap.ch – Flipbook -> Dossier de formation et des prestations (FIEn)-> page 139 / (FIEc) -> page 122

20

Avez-vous encore des questions ?



Merci de votre participation !

21
