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

---

---

---

---


---

---

---

---

1


 branche öffentliche verwaltung  
 branche administration publique  
 ramo amministrazione pubblica

### Déroulement et programme

- Révisions répertoire 8 et 2
- Test sur anciens examens

### Objectifs

- Savoir se situer par rapport à ses connaissances sur le thème
- Revoir les notions importantes du thème

© Branche Offentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica 2

---

---

---

---

---

---

---

---

2

# Révision du répertoire 08

© Branche Offentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica 3

---

---

---

---

---

---

---

---

3

**La communication**

4

---

---

---

---

---

---

---


---

4



branche öffentliche verwaltung  
branche administration publique  
ramo 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

branche öffentliche verwaltung  
branche administration publique  
ramo amministrazione pubblica

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

Clients  
internes ou externes



Groupes d'intérêts



6

---

---

---

---

---

---

---

---

6

### Exercice

#### 1) Définissez vos groupes d'intérêts :

- Internes (à l'entreprise)
- Externes (à l'entreprise)

#### 2) Expliquez ensuite les liens qu'ils ont entre eux.

Exemple : *apprenti avec son formateur*

#### 3) Pourquoi est-ce important dans la communication de connaître les groupes d'intérêts ?

7

---

---

---

---

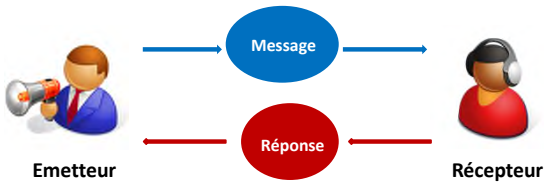
---

---

---

---

### Parler et écouter – émettre et réceptionner



8

---

---

---

---

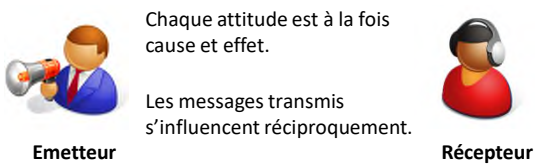
---

---

---

---

### Parler et écouter – émettre et réceptionner



9

---

---

---

---

---

---

---

---

### Et dans le cadre professionnel ?

Donnez quelques exemples dans le cadre professionnel.

Message (cause) :

Par qui :

A qui :

Réaction (effet) :

Est-ce qu'il y aurait un moyen de faire passer le message différemment ? Et si oui, comment ?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

10

## 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.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

11

### 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.



---

---

---

---

---

---

---

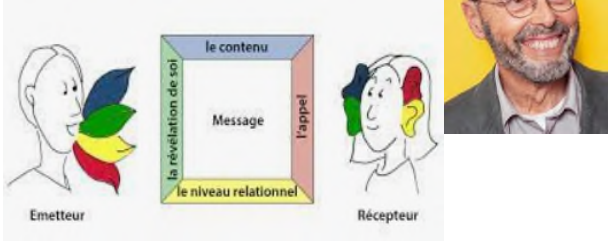
---

---

---

12

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



13

---

---

---

---

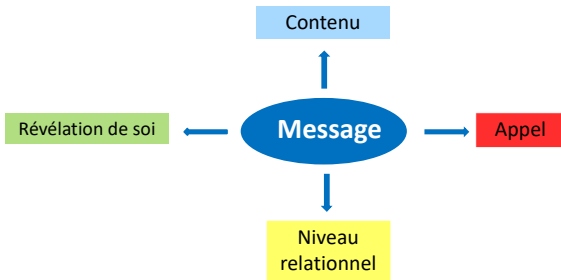
---

---

---

---

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



14

---

---

---

---

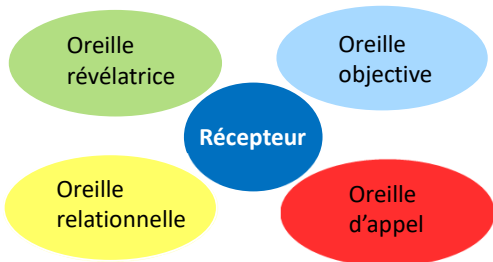
---

---

---

---

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



15

---

---

---

---

---

---

---

---

branche öffentliche verwaltung  
branche administration publique  
ramo amministrazione pubblica

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

Contenu

« Le feu est rouge. »

Appel

Niveau relationnel

Révélation de soi

© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica

16

---

---

---

---

---

---

---

---

16

branche öffentliche verwaltung  
branche administration publique  
ramo amministrazione pubblica

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

Oreille révélatrice

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

Oreille objective

Oreille relationnelle

Oreille d'appel

© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica

17

---

---

---

---

---

---

---

---

17

branche öffentliche verwaltung  
branche administration publique  
ramo amministrazione pubblica

### 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.**

© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica

18

---

---

---

---

---

---


---

---

18

branche öffentliche verwaltung  
 branche administration publique  
 ramo amministrazione pubblica

## Examen de 2015



Certaines questions des examens permettent plusieurs réponses. A vous de voir quand et où cela s'applique.

© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica 19

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

19

## Quelques éléments complémentaires de la communication

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

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

20

---

---

---

---

---

---

---

---


---

---

20

branche öffentliche verwaltung  
 branche administration publique  
 ramo amministrazione pubblica

## Écouter attentivement... = récepteur



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

- 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
- Être 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

© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica 21

---

---

---

---

---

---

---

---

---


---

21

branche öffentliche verwaltung  
 branche administration publique  
 ramo amministrazione pubblica

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

- S'exprimer en phrases courtes et précises
- Éviter 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: 01.08.2012 - internet:  
<http://www.secretaire.eu/ramo3-conseils-pour-chaque-communication-bonnes/>

© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica 22

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---


---

22

branche öffentliche verwaltung  
 branche administration publique  
 ramo amministrazione pubblica

**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 Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica 23

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

23

branche öffentliche verwaltung  
 branche administration publique  
 ramo amministrazione 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 ».

© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica 24

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

24



### 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.

25

---

---

---

---

---

---

---

---

### 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.

26

---

---

---

---

---

---

---

---

### 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**

27

---

---

---

---

---

---

---

---

## La reformulation

La reformulation de la demande (par ex.) permet de s'assurer de la bonne compréhension. Elle permet également de faire valider les éléments auprès du client.

28

---

---

---

---

---

---

---

---

## Exercice par groupe

Par groupe (4 au total), définissez une situation dans laquelle un client (interne ou externe) arrive au guichet (ou par téléphone) et vient vous poser une question.

Vous devez utiliser les éléments travaillés jusqu'à présent, à savoir :

- adapter sa communication au(x) groupe(s) d'intérêt(s) ;
- poser des questions ouvertes et fermées pour cibler la demande ;
- écouter attentivement ;
- reformuler si besoin ;
- répondre de manière professionnelle.

### Contexte :

1 personne joue le rôle du client et 1 autre joue le rôle du collaborateur.

Les 2 autres observent. A la fin du 1<sup>er</sup> jeu de rôle, les observateurs deviennent acteurs et inversement.

29

---

---

---

---

---

---

---

---

## Résultat de ce travail

A la suite de cet exercice, qu'est-ce qui :

- s'est bien passé ?
- devrait être amélioré et pourquoi ?

Discussion en plénière avec votre intervenant.

30

---

---

---

---

---

---

---

---

### Exercice complémentaire 2

Reprenons la situation de tout à l'heure.

Le client est venu vous poser une question. Comme il est à la retraite, il profite de discuter avec vous car il a du temps. Vous n'avez pas de séance prévue mais avez du travail.

Que pouvez-vous lui répondre ?

Discussion en plénière

Pour les apprentis, n'hésitez pas à prendre des notes, ça peut vous servir dans votre pratique professionnelle.

31

---

---

---

---

---

---

---

---

### Exercice complémentaire 3

La situation est presque identique mais cette fois, il s'agit d'un collègue.

Ce dernier vient de rentrer de vacances et vous donne tous les détails. Il adore parler.

Vous devez prendre congé de lui pour retourner travailler même si ce qu'il raconte est très intéressant.

Que pouvez-vous lui répondre ?

Discussion en plénière

32

---

---

---

---

---

---

---

---

### Exercice complémentaire 4

La personne que vous avez en face de vous vient d'apprendre que vous êtes en formation et ne souhaite pas vous parler.

C'est extrêmement frustrant et déplacé de la part du client mais cela peut arriver.

Que pouvez-vous lui répondre ?

Discussion en plénière

33

---

---

---

---

---

---

---

---

### Exercice complémentaire 5 sur les réclamations

Par groupe (4 au total), définissez une situation dans laquelle un client (interne ou externe) arrive au guichet (ou par téléphone) pour une **réclamation**.

Sur la base de tout ce qui a été vu jusqu'à présent, créer une liste des bonnes pratiques à mettre en place lors d'une réclamation.

Une fois ceci, testez-là par groupe de 2.

Discussion en plénière de ce qui s'est bien passé et moins bien passé.

Adaptez votre liste par rapport à cela.

34

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### En résumé

Que pouvez-vous dire sur la communication ?

Qu'allez-vous mettre en place pour votre futur ?

Si vous aviez 1 bonne pratique à retenir, ça serait laquelle ?

Le guide qui vous est distribué est à utiliser sans modération au travail et pour réviser vos examens !

35

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Révision du répertoire 02

36

---

---

---

---

---


---

---

---

---


---

 branche öffentliche verwaltung  
branche administration 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 : 15.09.2013 - site internet : <https://figuon.wordpress.com/2012/08/26/les-30-valeurs-motifs-universitaires-et-les-valeurs-seculaires-actuelles/>

© Branche Offentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica 37

---

---

---

---


---

---

---

---

37

 branche öffentliche verwaltung  
branche administration publique  
ramo amministrazione pubblica

## 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) ?

© Branche Offentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica 38

---

---

---

---


---

---

---

---

38

 branche öffentliche verwaltung  
branche administration publique  
ramo amministrazione pubblica

## Valeurs

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

**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.

© Branche Offentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica 39

---

---

---

---

---

---

---

---

39

## 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 !

40

---

---

---

---

---

---

---

---

## 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.

41

---

---

---

---

---

---

---

---

## Comportement lors des présentations et des salutations

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.

42

---

---

---

---

---

---

---

---

## Examen 2018

Remplissez la question de l'examen 2018.

---

---

---

---

---

---

---

---

43

Avez-vous encore des questions ?



Merci de votre participation !

---

---

---

---

---

---

---

---

44