

Date d'édition
01/05/2023

Date de révision trimestrielle
01/05/2023

Version
TFP/APS/2023/05

Auteur : Référence Pédagogique
M.FATEH DERRICHE



Appliquer les techniques d'information et communication

Accréditations

831 338 728 RCS CRETEIL – APE 8559A
Agrément SSIAP 1703
Agrément CQP APS : 9417111101
Autorisation CNAPS : FOR-094-2023-04-20-
20180628985
Numéro d'activité : 11 94 09515 94
N° INRS : 1487347/2020/SST-01/O/12

Contact

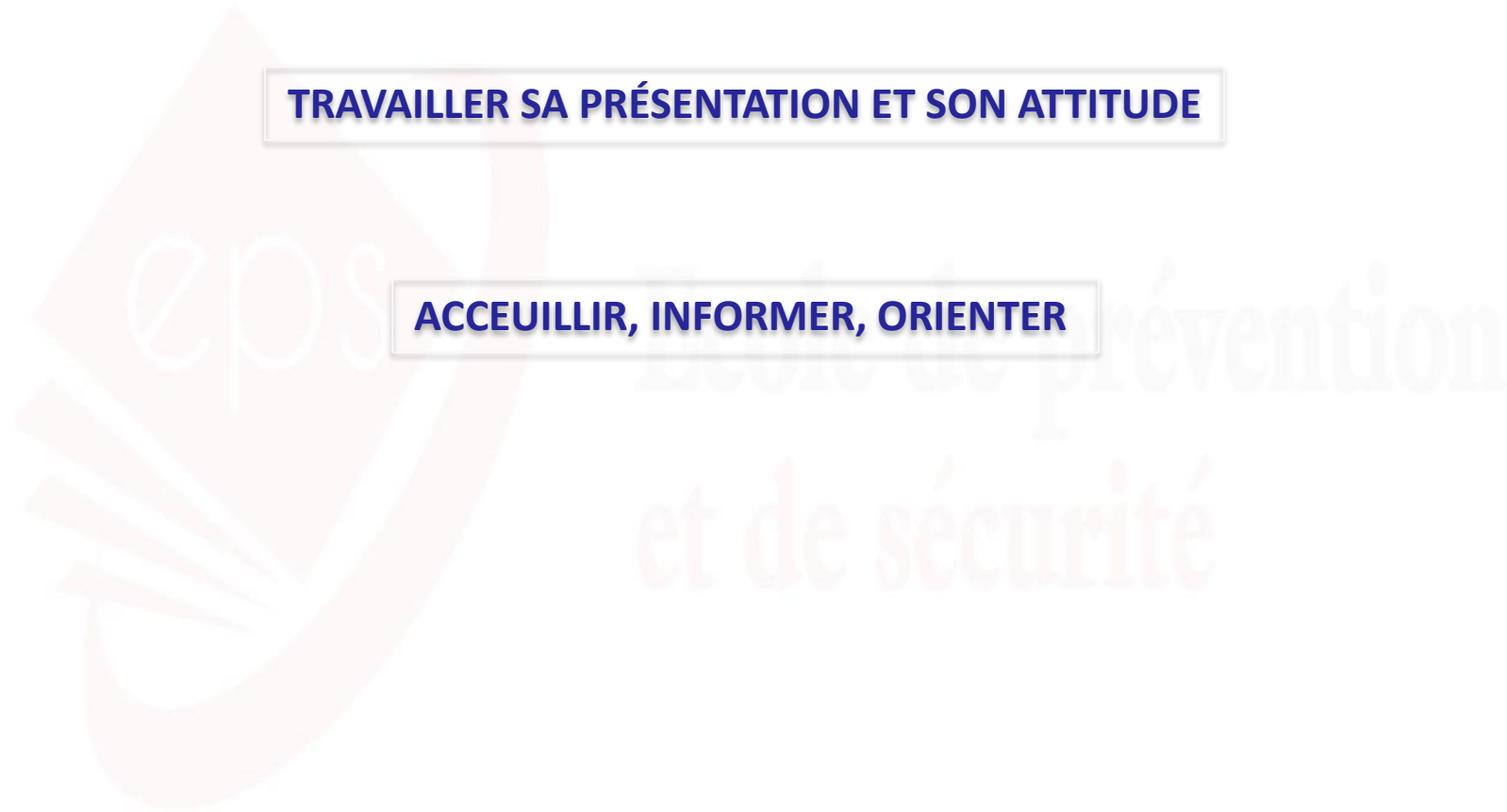
14, rue Jules Vanzuppe, 94200, Ivry Sur Seine
Tél : 0184770920
Email : contact@ecole-prev-securite.fr
Site internet : www.eps-formation.fr



APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

TRAVAILLER SA PRÉSENTATION ET SON ATTITUDE

ACCEILLIR, INFORMER, ORIENTER



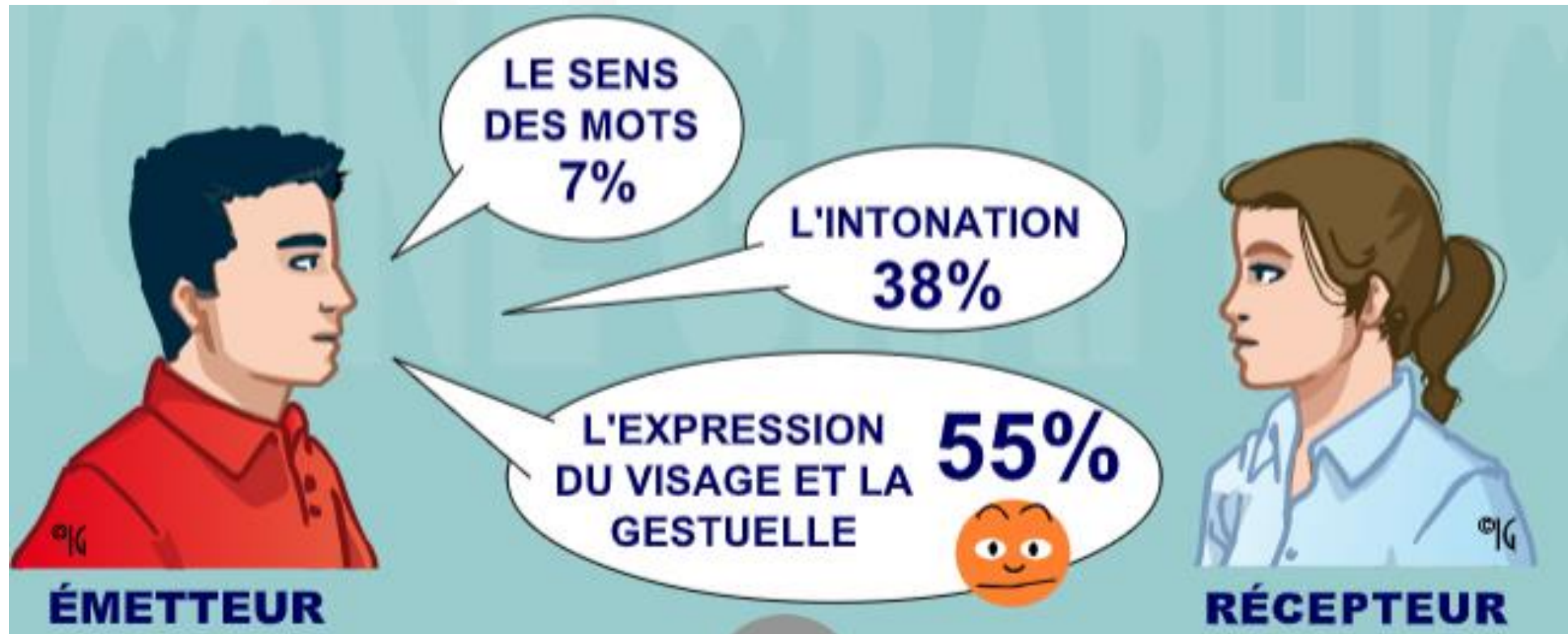


**TRAVAILLER SA PRÉSENTATION
ET SON ATTITUDE**

**TRAVAILLER SA PRÉSENTATION
ET SON ATTITUDE**

L'impact d'un message

Dans la communication orale, les informations prioritairement transmises sont non verbales. L'émetteur est d'abord vu puis entendu et éventuellement compris.



APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

TRAVAILLER SA PRÉSENTATION ET SON ATTITUDE

Communiquer sur des faits, des sentiments et des opinions

The diagram consists of three columns, each with a speech bubble and a corresponding text box below it. The first column is for 'FAIT' (Fact), featuring a hand icon and a green speech bubble with the text 'FAIT Vos pommes sont coupées de façon régulière.' Below it is a green box with a white plus sign and the text 'Communiquer sur des faits est précis et incontestable.' The second column is for 'SENTIMENT' (Sentiment), featuring a red heart icon and a green speech bubble with the text 'SENTIMENT Votre façon de faire me plaît beaucoup.' Below it is a green box with a white plus sign and the text 'Communiquer sur des sentiments humanise la communication.' The third column is for 'OPINION' (Opinion), featuring a brain icon and an orange speech bubble with the text 'OPINION Je suis sûr d'avoir été très clair dans mes explications.' Below it is a red box with a white minus sign and the text 'Communiquer sur des opinions est toujours discutable.'

Type	Example	Characteristics
FAIT	Vos pommes sont coupées de façon régulière.	Communiquer sur des faits est précis et incontestable.
SENTIMENT	Votre façon de faire me plaît beaucoup.	Communiquer sur des sentiments humanise la communication.
OPINION	Je suis sûr d'avoir été très clair dans mes explications.	Communiquer sur des opinions est toujours discutable.

**TRAVAILLER SA PRÉSENTATION
ET SON ATTITUDE**

Le langage verbal

Pour communiquer, la voix, la diction et le choix des mots sont importants.



- parler suffisamment fort;
- articuler;
- varier et accentuer les intonations;
- ralentir le débit de parole;
- éviter les mots parasites;
- éviter le ton monocorde;
- avoir la volonté de se faire comprendre ;
- envoyer le son vers "le mur d'en face".

**TRAVAILLER SA PRÉSENTATION
ET SON ATTITUDE**

Le langage et la formulation

La formulation du message est fondamentale dans la communication.

- **être toujours poli et respecter l'interlocuteur quelle que soit la situation;**
- **impliquer toujours l'interlocuteur;**
- **être disponible et serviable;**
- **écouter et répondre aux attentes de l'interlocuteur et ne pas parler de soi ;**
- **utiliser le présent, c'est le temps de l'action;**
- **bannir les mots noirs (*souci, danger, retard, problème...*) et les expressions négatives et formes interro-négatives (*vous ignorez que..., ne souhaitez-vous pas...?*), préférer les "oui", "toutefois" ...;**

**TRAVAILLER SA PRÉSENTATION
ET SON ATTITUDE**

Le langage et la formulation

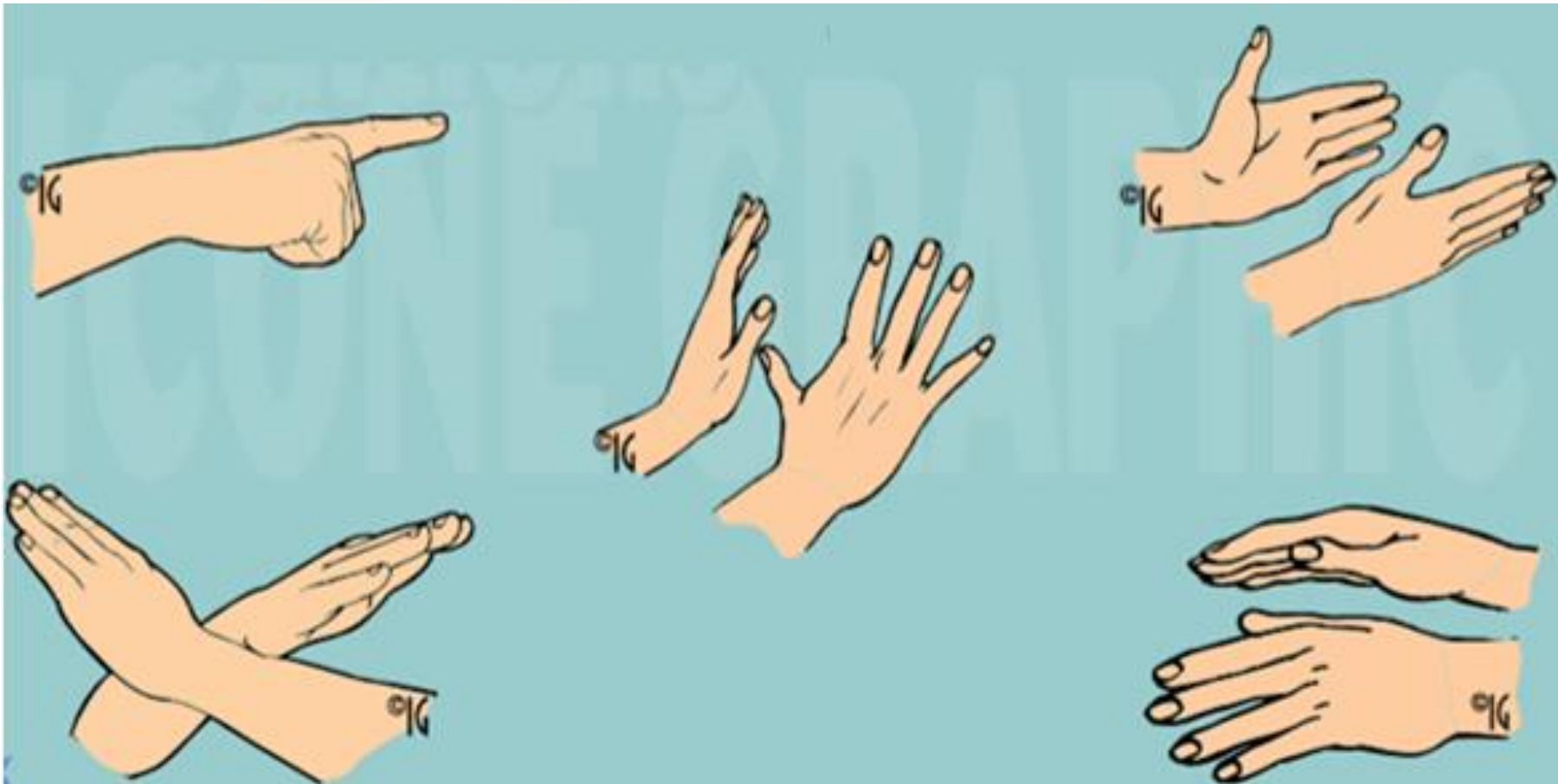
La formulation du message est fondamentale dans la communication.

- **rester positif et éviter les expressions qui vont à l'encontre de l'interlocuteur;**
- **exprimer des certitudes et éviter les expressions dubitatives;**
- **éviter les formules qui vous dégagent de toute responsabilité ;**
- **ne pas faire de rappel à l'ordre ;**
- **ne pas se mettre dans une situation d'infériorité;**
- **éviter les formules bateau (*on s'en occupe, on fait le maximum, on est là pour ça...*);**
- **éviter les phrases non terminées et les silences d'embarras.**

**TRAVAILLER SA PRÉSENTATION
ET SON ATTITUDE**

Le langage non verbal

A. Les gestes qui appuient le langage



**TRAVAILLER SA PRÉSENTATION
ET SON ATTITUDE**

Le langage non verbal

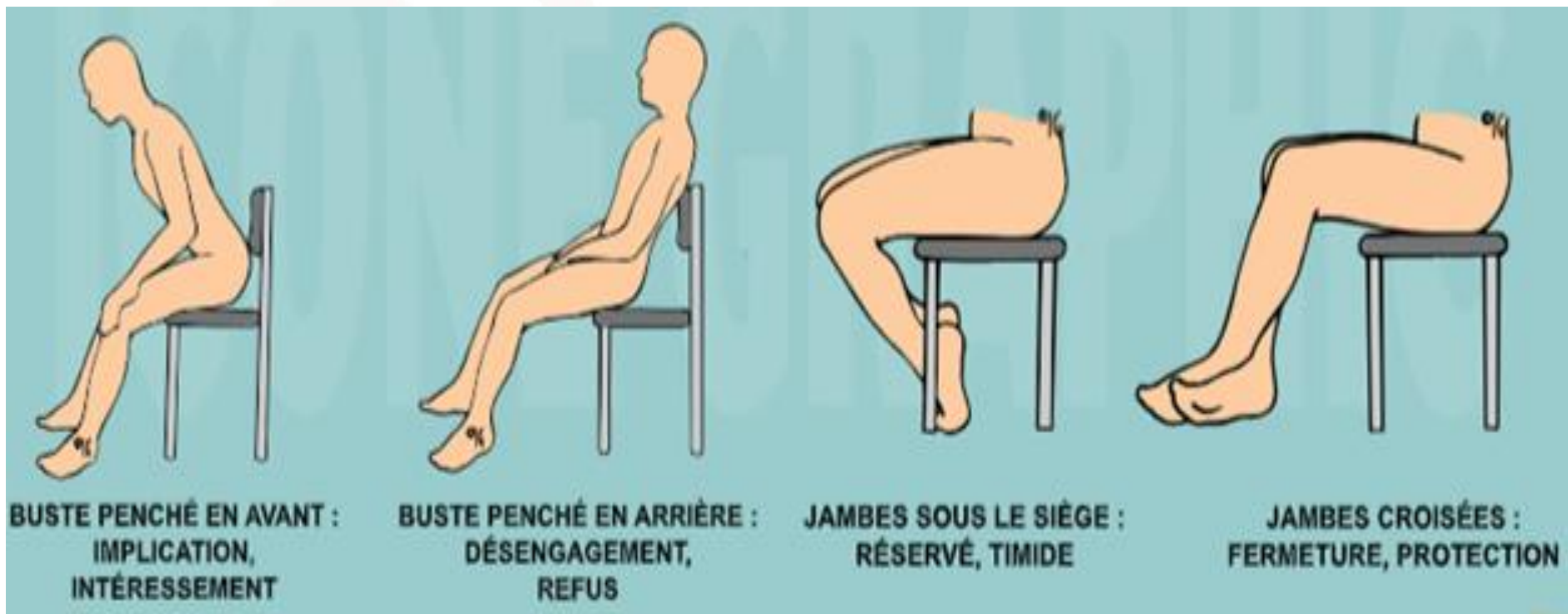
B. Les gestes barrières qui protègent contre les autres



**TRAVAILLER SA PRÉSENTATION
ET SON ATTITUDE**

Le langage non verbal

C. Les postures du buste et des jambes



**TRAVAILLER SA PRÉSENTATION
ET SON ATTITUDE**

Le langage non verbal

D. La position de la tête



**TRAVAILLER SA PRÉSENTATION
ET SON ATTITUDE**

Le langage non verbal

D. La position de la tête



**TRAVAILLER SA PRÉSENTATION
ET SON ATTITUDE**

Le langage non verbal

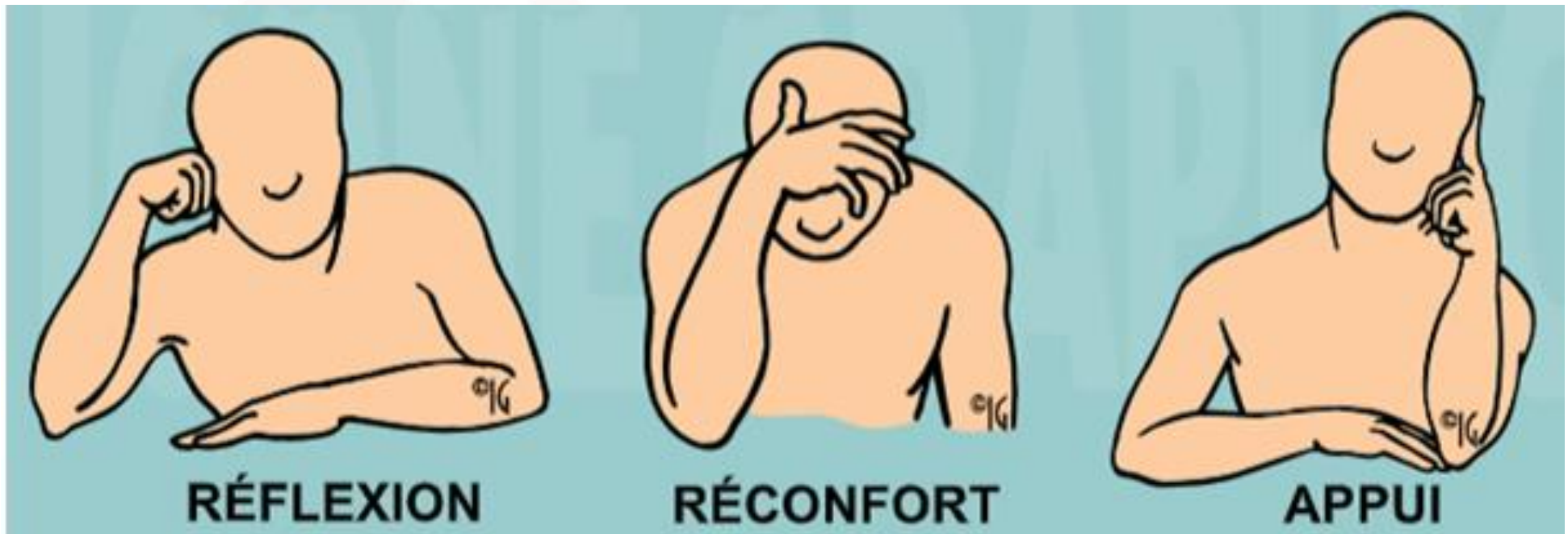
D. La position de la tête



**TRAVAILLER SA PRÉSENTATION
ET SON ATTITUDE**

Le langage non verbal

E. Les gestes d'auto-contact



**TRAVAILLER SA PRÉSENTATION
ET SON ATTITUDE**

Le langage non verbal

F. Les vêtements et la propreté

Les vêtements doivent être irréprochables: tenue conforme, vêtements propres, repassés et à la bonne taille, chaussures cirées.

*École de prévention
et de sécurité*

TRAVAILLER SA PRÉSENTATION ET SON ATTITUDE

Le langage non verbal

G. Les expressions du visage

Le visage est le siège
des émotions.



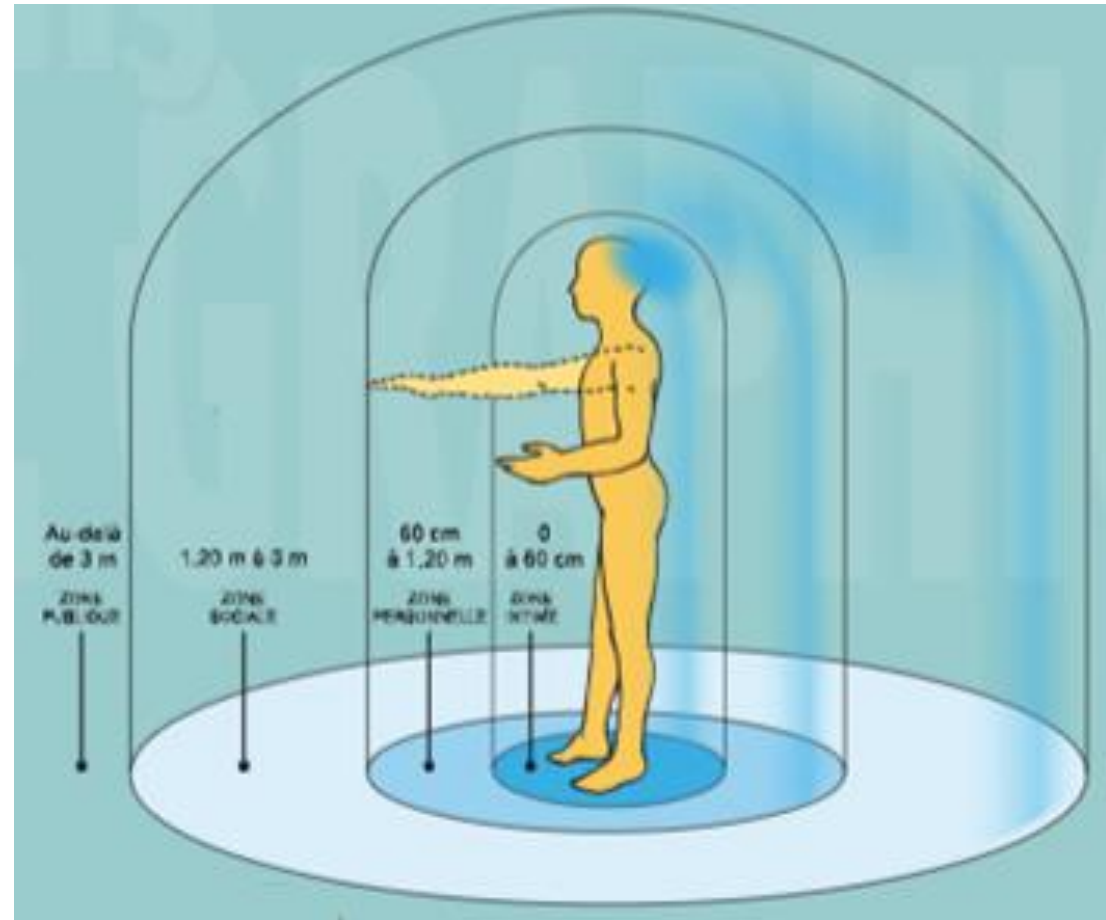
- **Attention** sourcils contractés, yeux mi-clos, le reste du visage immobile.
- **Réflexion** tête levée, regard absent; si hésitation sur décision à prendre, moue en plus.
- **Agressivité** : visage fermé, yeux mi-clos, lèvre supérieure légèrement relevée à ses extrémités.
- **Irritation** regard fixe, bouche ouverte, mâchoire inférieure qui s'avance.
- **Méfiance** : yeux mi-clos, mimiques de doute, la personne surveille les réactions de son interlocuteur.
- **Etonnement/surprise** : yeux écarquillés, front plissé, bouche ouverte.
- **Indifférence** : visage inerte, sans réaction.

TRAVAILLER SA PRÉSENTATION
ET SON ATTITUDE

Le langage non verbal

G. La sphère corporelle

Zones d'interactions délimitées
par une distance territoriale



**TRAVAILLER SA PRÉSENTATION
ET SON ATTITUDE**

Les freins de la communication

A. Les bruits

- **Bruits techniques :**
(voix inaudible, parasites sur ligne téléphonique...).
- **Bruits sémiologiques :**
(mauvaise position de l'émetteur, bavardages...).
- **Bruits sémantiques :**
(emploi de termes techniques, langues différentes...).
- **Bruits organisationnels :**
(environnement bruyant, mauvais éclairage, température élevée...).

**TRAVAILLER SA PRÉSENTATION
ET SON ATTITUDE**

Les freins de la communication

B. Les barrières

- **Barrières sociologiques :**
(liées aux opinions, aux préjugés, aux milieux sociaux).
- **Barrières psychologiques :**
(liées à la personnalité des interlocuteurs, à leur état mental...).

**TRAVAILLER SA PRÉSENTATION
ET SON ATTITUDE**

Qualité de l'A.P.J.

- La ponctualité ;
- la disponibilité ;
- l'intégrité ;
- la discipline et l'esprit d'équipe;
- le sang-froid et la capacité de réagir de manière adaptée ;
- la condition physique ;
- la capacité à écouter, aiguiller, aider;
- l'assiduité ;
- l'honnêteté;
- la courtoisie ;
- le sens de l'observation et la vigilance;
- la compétence, le professionnalisme;
- la capacité de communiquer oralement et par écrit ;
- la fermeté.

**TRAVAILLER SA PRÉSENTATION
ET SON ATTITUDE**

Règles d'usage dans la profession

- **Discrétion absolue;**
- **correction du langage;**
- **rejet absolu de l'alcoolisme, du tabagisme et de la toxicomanie.**

**TRAVAILLER SA PRÉSENTATION
ET SON ATTITUDE**

Fautes professionnelles

- **Le retard à la prise de service sans avoir avisé le responsable;**
- **l'abandon de poste;**
- **l'ivresse en service;**
- **dormir ou somnoler pendant le service;**
- **le non respect des consignes ;**
- **laisser pénétrer des personnes non autorisées sur le site gardé ;**
- **commettre des actes de malveillance;**
- **atteindre aux bonnes mœurs ;**
- **etc. .**





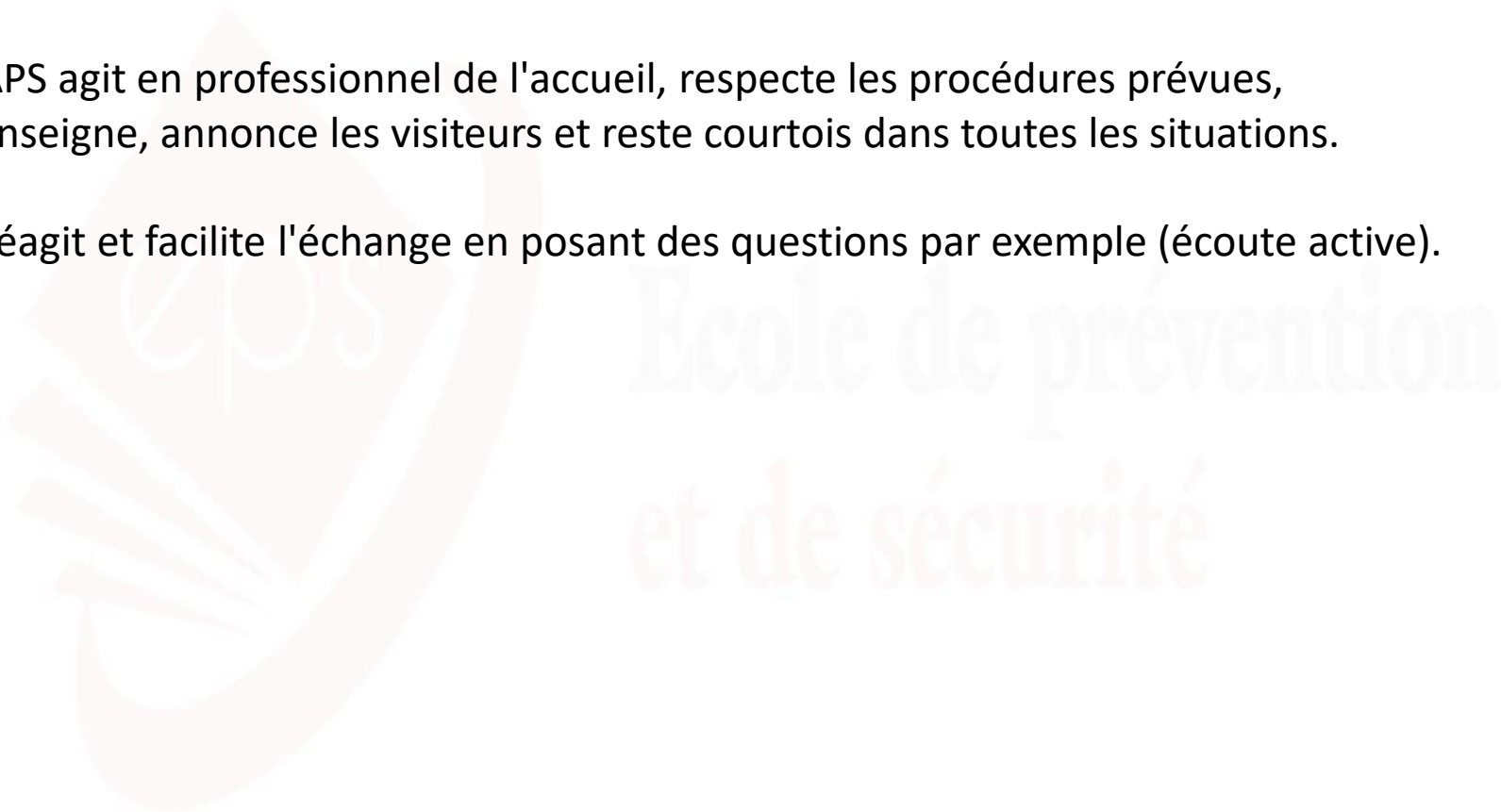
ACCEUILLIR, INFORMER, ORIENTER

ACCEUILLIR, INFORMER, ORIENTER

La relation d'accueil

L'APS agit en professionnel de l'accueil, respecte les procédures prévues, renseigne, annonce les visiteurs et reste courtois dans toutes les situations.

Il réagit et facilite l'échange en posant des questions par exemple (écoute active).



ACCEUILLIR, INFORMER, ORIENTER

La relation d'accueil

Règles d'or de l'accueil

- **maîtriser ses réactions;**
- **avoir toujours le sourire ;**
- **faire sien le problème d'un client en lui apportant des solutions;**
- **être poli, courtois, prévenant;**
- **être attentif au comportement de l'interlocuteur;**
- **personnaliser sa prestation;**
- **s'assurer de la satisfaction de l'interlocuteur;**
- **proposer et conseiller;**
- **travailler en équipe, étonner l'interlocuteur par sa présence, sa disponibilité, son efficacité et son comportement.**

ACCEUILLIR, INFORMER, ORIENTER

La relation d'accueil

Annoncer un visiteur attendu :

- **annoncer par téléphone;**
- **en cas d'attente, l'informer et le faire patienter;**
- **si nécessaire, l'accompagner ou le faire accompagner**

Annoncer un visiteur non attendu :

- **lui faire remplir une fiche de visite;**
- **essayer de répondre directement à sa demande ;s'il souhaite rencontrer une personne, apprécier l'intérêt de la visite, auquel cas avertir par téléphone la personne concernée, ou proposer d'écrire.**

ACCEUILLIR, INFORMER, ORIENTER

La relation d'accueil

Un visiteur agressif ou mécontent se présente :

1. commencer par l'écouter attentivement, sans lui couper la parole;
2. se rappeler que l'on n'est pas responsable de sa colère et ne pas se laisser s'émouvoir;
3. pour autant, ne pas rester indifférent, lui montrer que l'on comprend et que l'on va essayer de résoudre son problème ;
4. une fois que le problème a été exposé, reformuler de façon positive avant de proposer une solution.

ACCEUILLIR, INFORMER, ORIENTER

Les attitudes d'écoutes

**Le sociologue PORTER a mis en évidence 6 possibilités
de réactions spontanées.**



Centre de prévention
et de sécurité

ACCEUILLIR, INFORMER, ORIENTER

Les attitudes d'écoutes

	Avantages	Inconvénients
	1. L'attitude de conseil : proposition d'une solution que l'on pense être bonne.	
	<i>sécurise l'interlocuteur, lui marque de l'intérêt, propose une solution.</i>	<i>peut causer un rejet ou une incompréhension, peut infantiliser l'autre, place en position de responsabilité.</i>
	2. L'attitude de jugement : elle est positive (<i>vous avez raison...</i>) ou négative (<i>vous avez tort...</i>).	
positive	<i>sécurise temporairement, encourage, éclaire.</i>	<i>crée une tendance au laisser-aller, ne fait pas avancer le problème, place en position de juge.</i>
négative	<i>stimule, éclaire, sécurise.</i>	<i>crée une perte de confiance, décourage, place en position de juge.</i>

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

ACCEUILLIR, INFORMER, ORIENTER

Les attitudes d'écoutes

Avantages

Inconvénients

3. L'attitude de support :

ce sont des conseils (*vous pourriez...*), réconfort ou soutien.

*accueille, soutient, aide,
met en confiance.*

*insensible, crée des dépendances,
fait croire aux bonnes paroles,
non efficaces.*

4. L'attitude d'enquête :

demande d'informations complémentaires, de précisions.

*montre qu'on s'intéresse au sujet,
fait gagner du temps.*

*peut créer un blocage, peut détourner
de ce que l'autre voulait dire.*

ACCEUILLIR, INFORMER, ORIENTER

Les attitudes d'écoutes

Avantages

Inconvénients

5. L'attitude d'interprétation : expliquer à l'interlocuteur ce qu'il pense, à partir de la perception qu'on en a soi-même, explications personnelles.

éclaire, sécurise.

peut faire peur à l'interlocuteur, révèle trop tôt des sentiments ignorés.

6. L'attitude de compréhension ou empathie : être au plus près de la pensée de l'interlocuteur en faisant "miroir" de sa pensée pour qu'il la perçoive plus clairement.

clarifie la pensée de l'autre, évite les erreurs, l'écouté se sent compris.

attitude qui n'est pas naturelle, peut être perçue comme une approbation ou une dérobade.

ACCEUILLIR, INFORMER, ORIENTER

Les attitudes d'écoutes

Il faut enchaîner plusieurs de ces réactions pour obtenir un comportement satisfaisant. Une communication de qualité nécessite la mise en œuvre :

- **de congruence** - rester soi-même, rapport avec l'autre sur une modalité non défensive et authentique,
- **d'attention positive** - accepter les opinions d'autrui sans les évaluer ni juger,
- **d'empathie** - positionner la personne dans son cadre de référence, décentration de soi-même pour accepter d'autres idées et d'autres points de vue.