

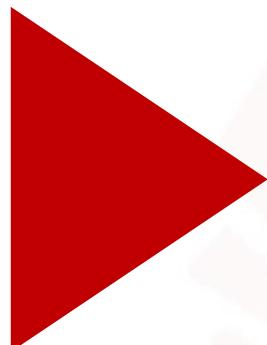
SURVEILLANCE ET GARDIENNAGE

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

Contact

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



APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

TRAVAILLER SA PRÉSENTATION ET SON ATTITUDE

ACCEUILLIR, INFORMER, ORIENTER

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION



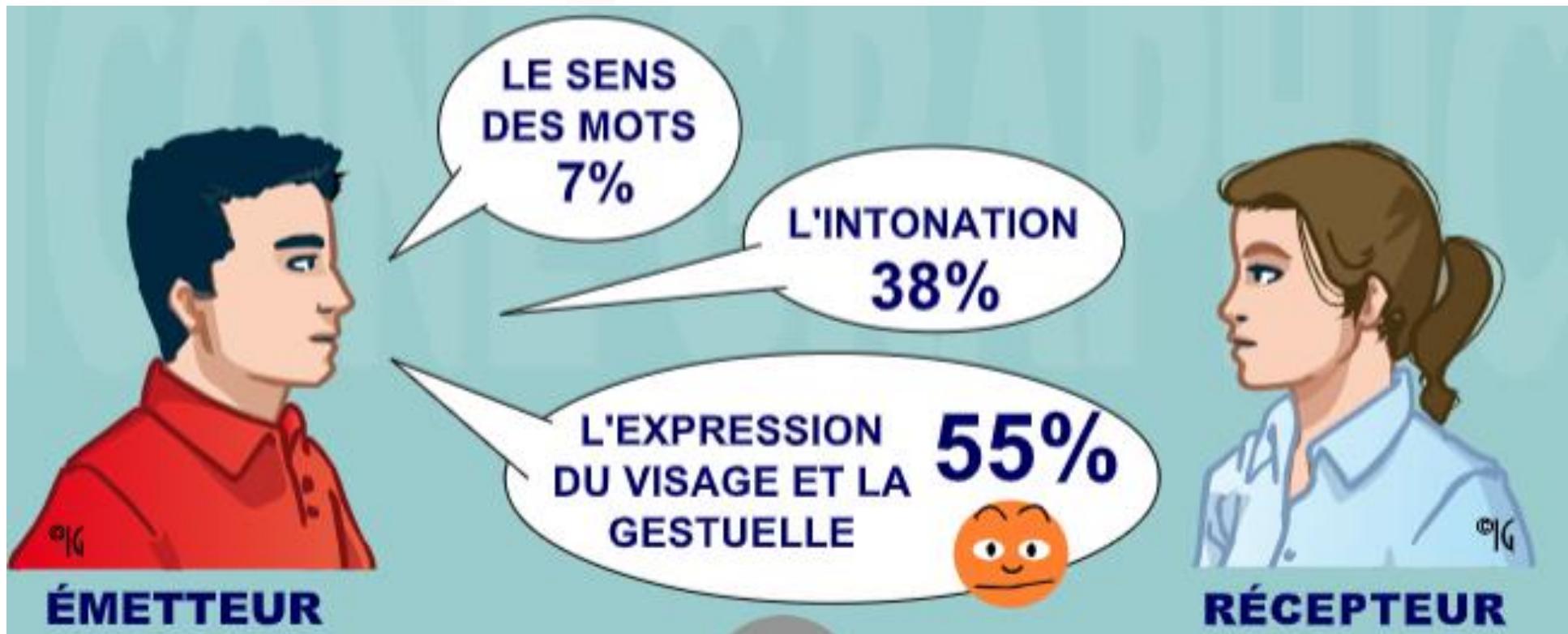
TRAVAILLER SA PRÉSENTATION ET SON ATTITUDE

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

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

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.

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

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".

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

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"....;

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

TRAVAILLER SA PRÉSENTATION ET SON ATTITUDE

Le langage et la formulation

La formulation du message est fondamentale dans la communication.

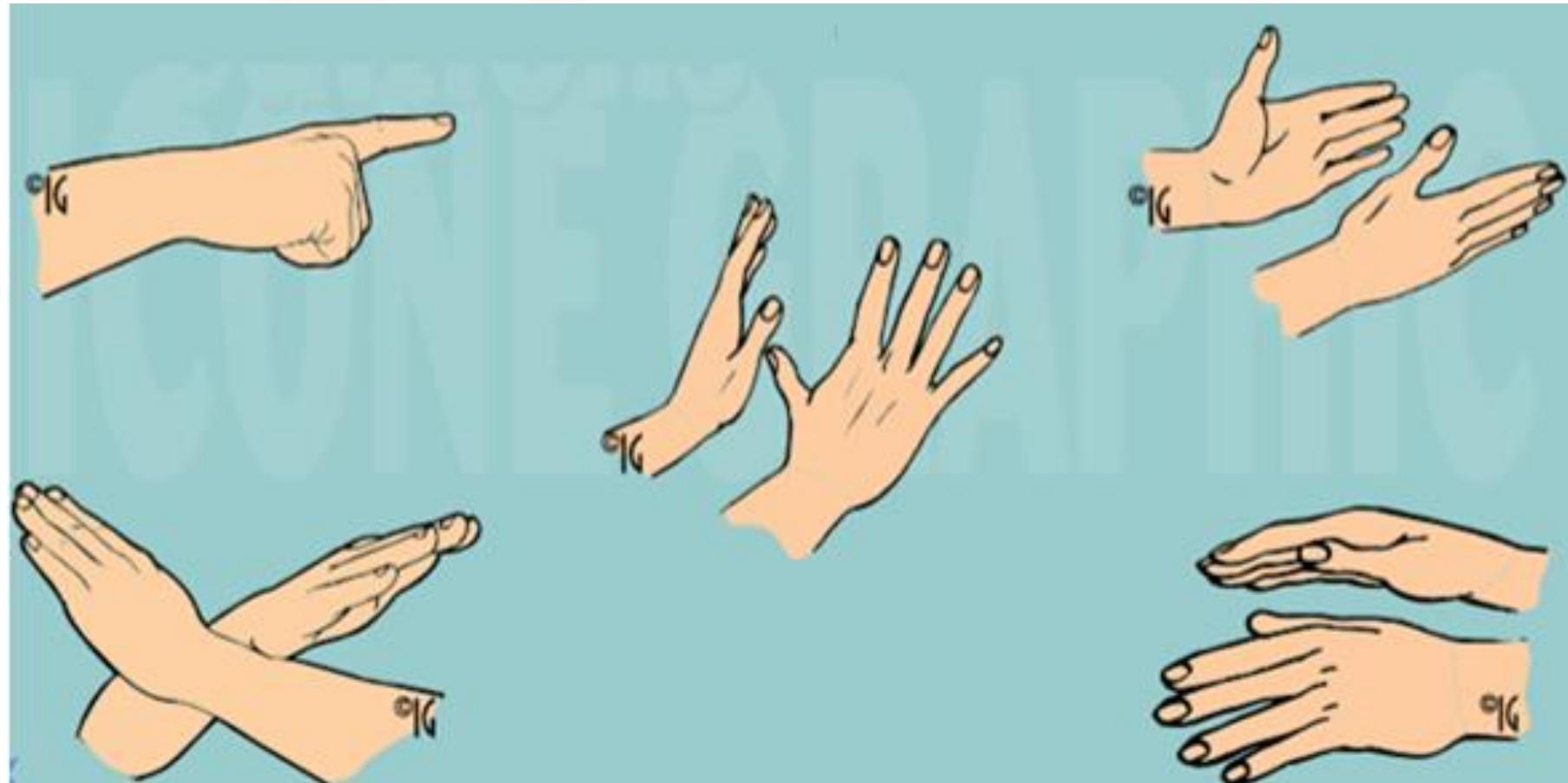
- rester positif et éviter les expressions qui vont à l'encontre de l'interlocuteur;
- exprimer des certitudes et éviter les expressions dubitatives;
- éviter les formules qui vous dégagent de toute responsabilité ;
- ne pas faire de rappel à l'ordre ;
- ne pas se mettre dans une situation d'infériorité;
- 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.

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

TRAVAILLER SA PRÉSENTATION ET SON ATTITUDE

Le langage non verbal

A. Les gestes qui appuient le langage



APPLIQUER LES TECHNIQUES
D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

TRAVAILLER SA PRÉSENTATION
ET SON ATTITUDE

Le langage non verbal

B. Les gestes barrières qui protègent contre les autres

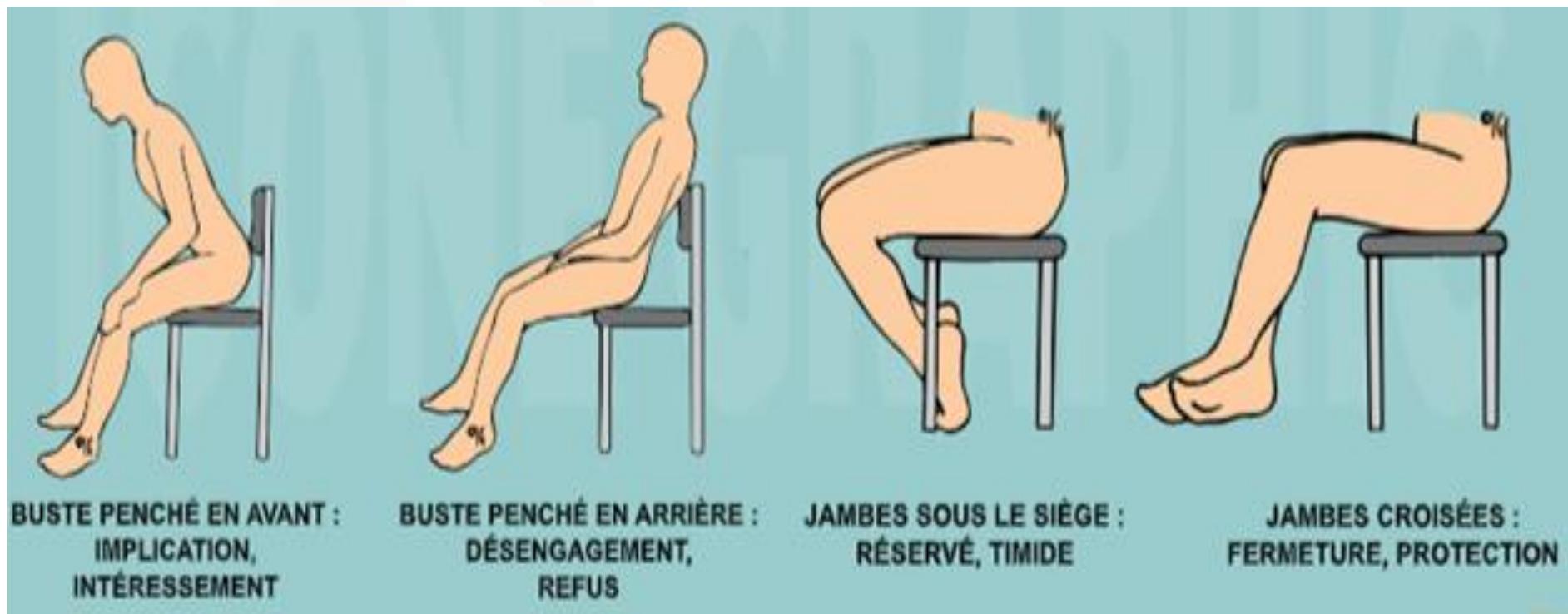


APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

TRAVAILLER SA PRÉSENTATION ET SON ATTITUDE

Le langage non verbal

C. Les postures du buste et des jambes



APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

TRAVAILLER SA PRÉSENTATION ET SON ATTITUDE

Le langage non verbal

D. La position de la tête



TÊTE RELEVÉE EN ARRIÈRE : **SUPÉRIORITÉ**

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

TRAVAILLER SA PRÉSENTATION ET SON ATTITUDE

Le langage non verbal

D. La position de la tête



TÊTE PENCHÉE EN AVANT : ACCEPTATION PASSIVE

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

TRAVAILLER SA PRÉSENTATION ET SON ATTITUDE

Le langage non verbal

D. La position de la tête

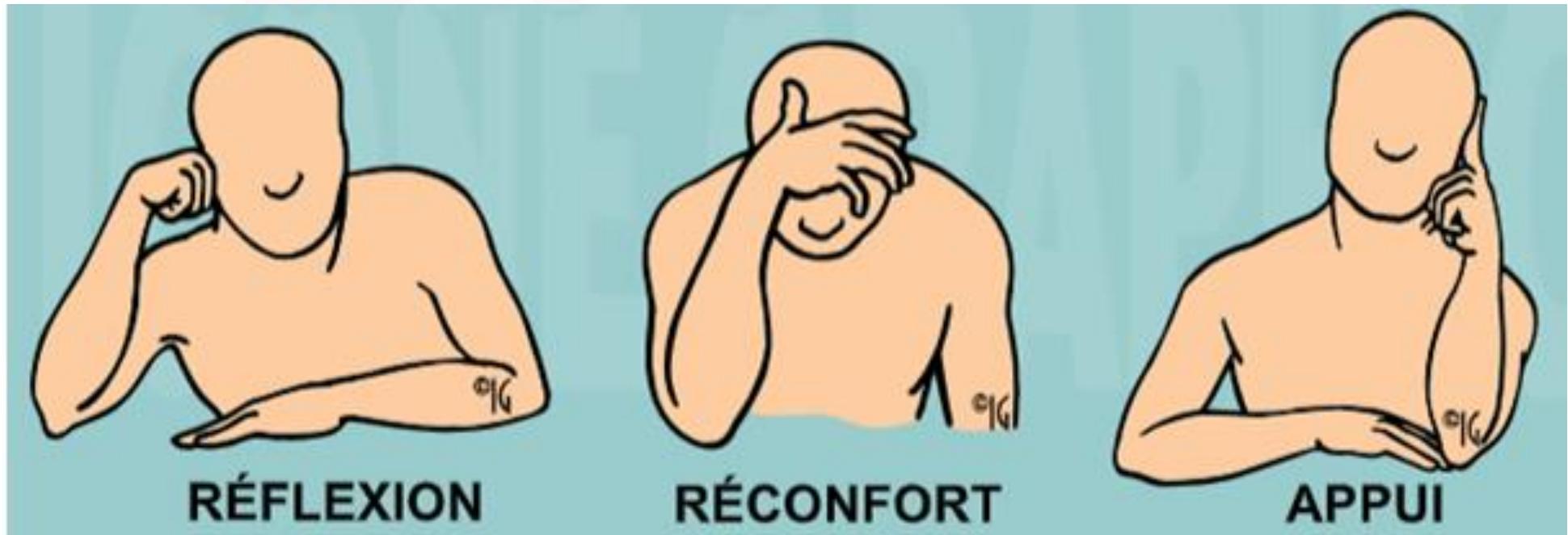


TÊTE INCLINÉE SUR LE CÔTÉ : ÉCOUTE BIENVEILLANTE

TRAVAILLER SA PRÉSENTATION
ET SON ATTITUDE

Le langage non verbal

E. Les gestes d'auto-contact



APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

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.

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

TRAVAILLER SA PRÉSENTATION ET SON ATTITUDE

Le langage non verbal

G. Les expressions du visage

Le visage est le siège
des émotions.



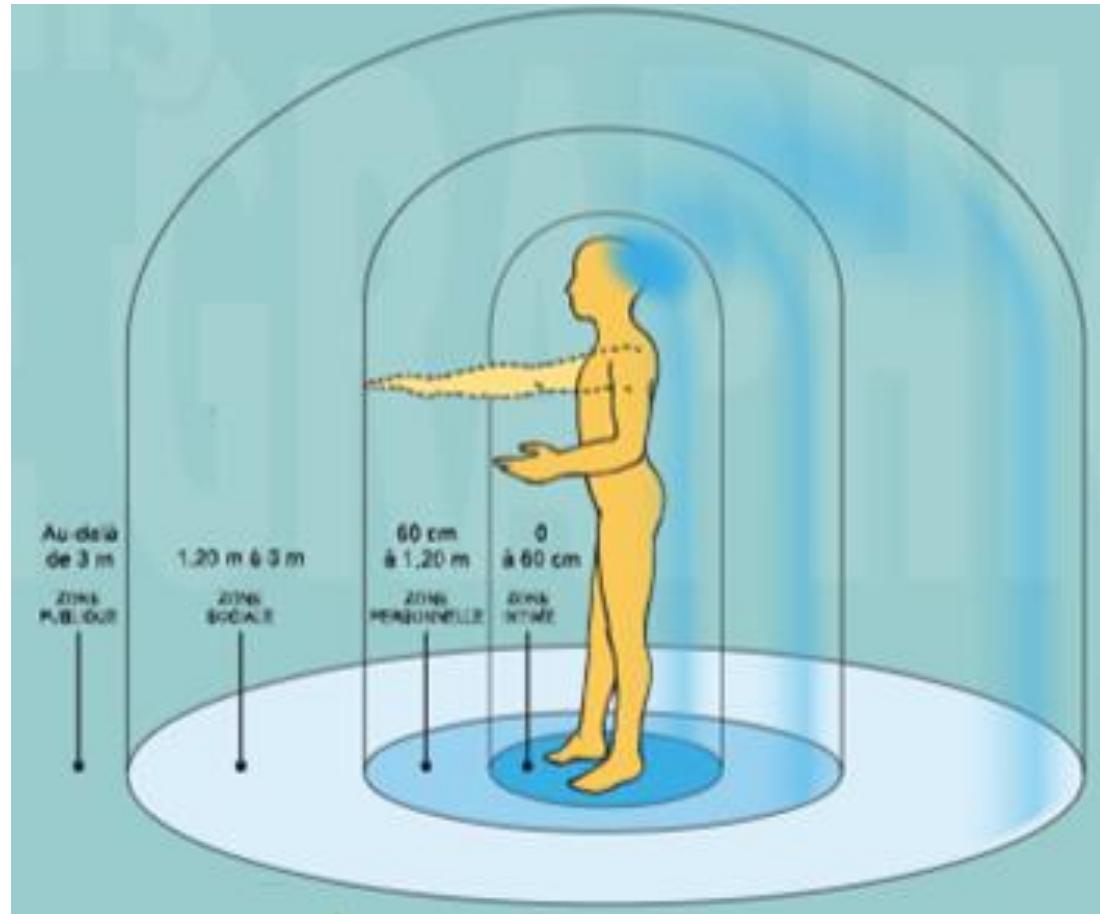
- **Attention** sourcils contractés, yeux mi-clos, le reste du visage immobile.
- **Réflexion** tête levée, regard absent; si hésitation sur décision à prendre, moue en plus.
- **Agressivité** : visage fermé, yeux mi-clos, lèvre supérieure légèrement relevée à ses extrémités.
- **Irritation** regard 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



APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

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...).

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

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...).

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

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.

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

TRAVAILLER SA PRÉSENTATION ET SON ATTITUDE

Règles d'usage dans la profession

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

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

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. .



APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION



ACCEUILLIR, INFORMER, ORIENTER

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

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).

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

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.

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

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.

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

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.

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

ACCEUILLIR, INFORMER, ORIENTER

Les attitudes d'écoutes

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

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

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 tord...</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 (<i>vous pourriez...</i>), réconfort ou soutien. <i>accueille, soutient, aide, met en confiance.</i> | <i>insensible, crée des dépendances, fait croire aux bonnes paroles, non efficaces.</i> |
| 4. L'attitude d'enquête : demande d'informations complémentaires, de précisions. <i>montre qu'on s'intéresse au sujet, fait gagner du temps.</i> | <i>peut créer un blocage, peut détourner de ce que l'autre voulait dire.</i> |

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

ACCEUILLIR, INFORMER, ORIENTER

Les attitudes d'écoutes

| Avantages | Inconvénients |
|---|---|
| <p>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.</p> <p><i>éclaire, sécurise.</i></p> | <p><i>peut faire peur à l'interlocuteur, révèle trop tôt des sentiments ignorés.</i></p> |
| <p>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.</p> <p><i>clarifie la pensée de l'autre, évite les erreurs, l'écouté se sent compris.</i></p> | <p><i>attitude qui n'est pas naturelle, peut être perçue comme une approbation ou une dérobade.</i></p> |

APPLIQUER LES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

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.