BIENVENUE

Accueil

Gestion des situations difficiles

CLIENT

NOS DOMAINES D'INTERVENTION

Prévention santé au travail :

- ✓ Prévention et gestion des Risques Psychosociaux (2 niveaux)
- ✓ Prévention et Gestion des conflits (2 niveaux)
- ✓ Prévention et Gestion des incivilités (2 niveaux)
- ✓ Prévenir et gérer le stress (2 niveaux)
- ✓ Stress et TMS
- ✓ Management et Risques Psychosociaux
- ✓ Manager des équipes Hybrides
- ✓ Accompagner le changement - Mieux vivre le changement-
- ✓ La cohésion et l'intelligence collective -
- ✓ L'impact du numérique sur les Risques Psychosociaux-
- ✓ Communiquer et travailler ensemble.

Prévention sécurité au travail:

- ✓ Prévention des Pathologies Mécaniques-
- ✓ Ergonomie du Travail sur écran - Gestes et Postures- Troubles Musculo Squelettiques ...
- ✓ Habilitations Electriques/ Tous niveaux d'habilitation - Secourisme - Incendie: Manipulation d'extincteurs - Evacuation ...

Plus de 25 ans au service des organisations

Encadrement Pédagogique et Administratif

BAYA FECIH - RESPONSABLE LÉGALE ET PÉDAGOGIQUE

TÉL: 05 63 20 75 49 / 06 66 60 16 70

DELPHINE LEVEQUE - ASSISTANTE ADMINISTRATIVE ET COMMERCIALE

TEL: 05 63 20 75 49 / 06 67 89 99 66

Suivi Administratif

- ✓ Signer la feuille présence (matin et après-midi)
- ✓ Compléter la feuille d'évaluation des savoirs en début et fin de formation
- ✓ Fin de formation compléter l'évaluation de la formation

CONFIDENTIALITE ET RESPECT



HORAIRES 9 H A 12H30 ET 13H30 A 17H

PAUSES MATINEE ET APRES-MIDI

PROGRAMME DE LA FORMATION:

- ✓ Analyser sa pratique professionnelle
- ✓ Communiquer en face à face: avoir un langage non verbal adapté – savoir se positionner et réagir
- ✓ Communiquer par téléphone: utiliser le bon ton et clarifier la demande
- ✓ Communiquer par messagerie: structure et cohérence de la communication

LE BIEN VIVRE ENSEMBLE DU GROUPE = COMMUNICATION AU TOP

Bienvenue aux échanges, au mouvement, à la vie de groupe ☺ osez poser toutes vos questions!

S'autoriser à partager ce que nous souhaitons en relation avec le sujet

Libre de pouvoir s'exprimer sans jugement, se taire ou observer

Soyez vous même, pratiquez
l'écoute active, laisser l'autre s'exprimer sans couper la parole

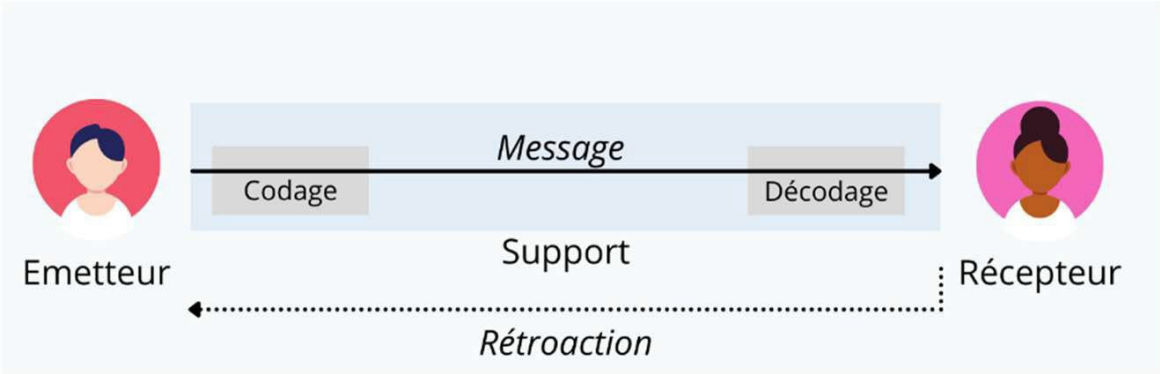
Prenez du plaisir à vivre cette formation riche en échange!

QU’EST CE QU’UN BON ACCUEIL?

QUELLES SONT LES VALEURS IMPORTANTES?

ACCUEILLIR SUPPOSE DE COMMUNIQUER

= interaction entre au moins **deux personnes**



PEUT ETRE:
Immédiate (présence de chaque intervenant) ou indirecte (téléphone, email, visio, lettre…)

Verbale et/ou non verbale (gestes, postures, mimique)

LES BASES D'UNE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE DE QUALITE

D'abord, une bonne relation client doit se baser sur une communication claire, adaptée et conviviale. Ensuite, cette communication doit être cohérente et correspondre aux valeurs de l'entreprise.



les trois piliers essentiels pour construire une relation durable avec les clients en milieu professionnel.

- ❑ La personnalisation des services.
- ❑ La qualité de la **relation** humaine.
- ❑ L'innovation continue.

Les bases d'une relation professionnelle de qualité:

- ✓ Honnêteté
- ✓ Transparence
- ✓ Respect des engagements

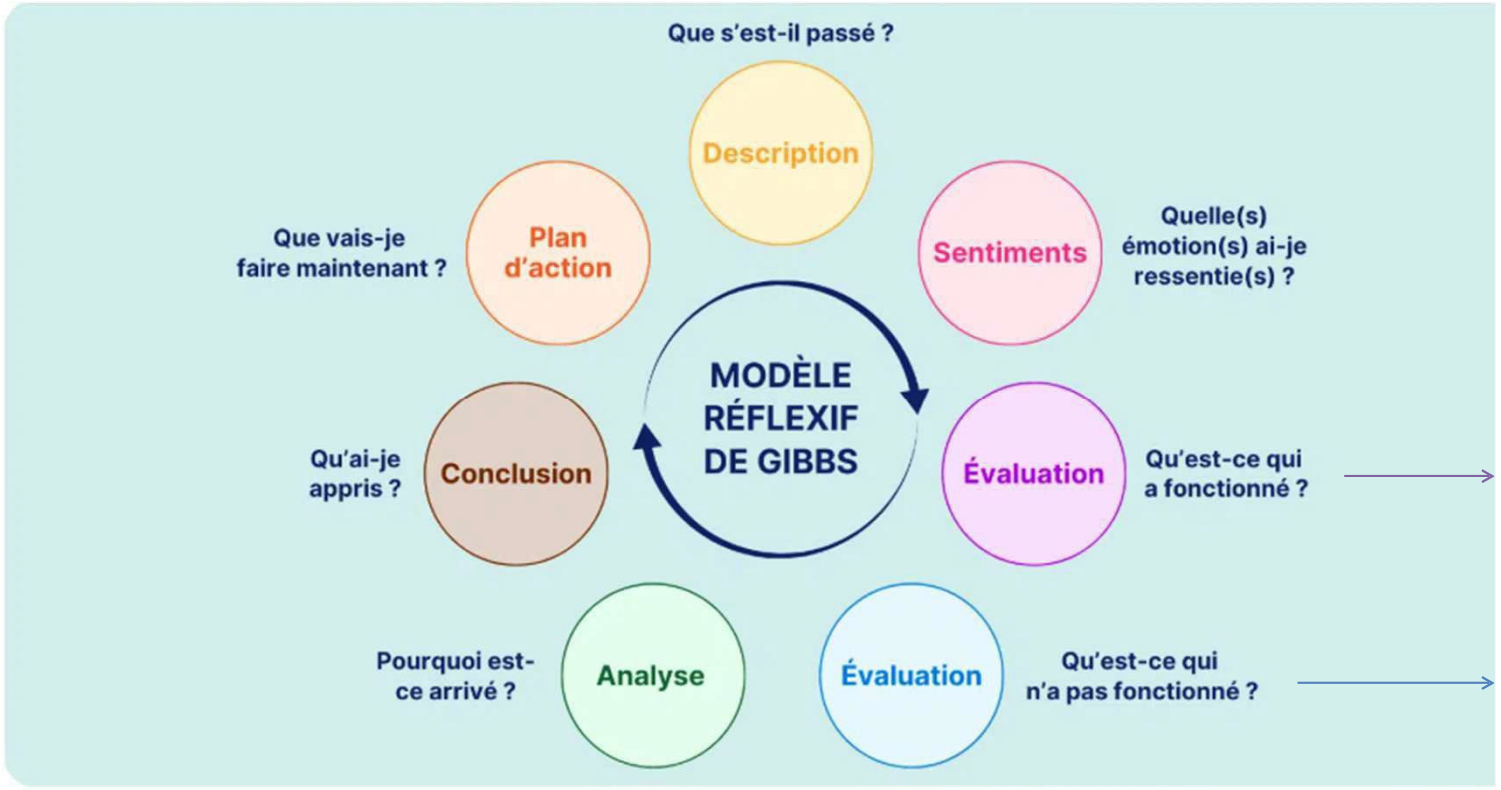
LES BASES D'UNE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE DE QUALITE

COMMUNIQUER, C'EST METTRE EN COMMUN



- ✓ La communication n'apporte pas la compréhension.
- ✓ Comprendre inclut nécessairement un processus d'empathie, d'identification et de projection: la compréhension nécessite ouverture, sympathie, générosité…
- ✓ L'absence de parole n'est pas l'absence de langage: le langage du corps est notre 1e communication « On ne peut pas ne pas communiquer »
- ✓ Une communication de qualité nécessite de bien connaître son propre cadre de référence: ses valeurs, ses sentiments, ses besoins …et de s'intéresser à celui de son interlocuteur(trice)

La situation: Analyse de pratique



LES POINTS POSITIFS DE CE TYPE D'ACCUEIL

LES POINTS NEGATIFS DE CE TYPE D'ACCUEIL

Analyser la situation : Typologie des situations rencontrées

Que s'est-il passé ?

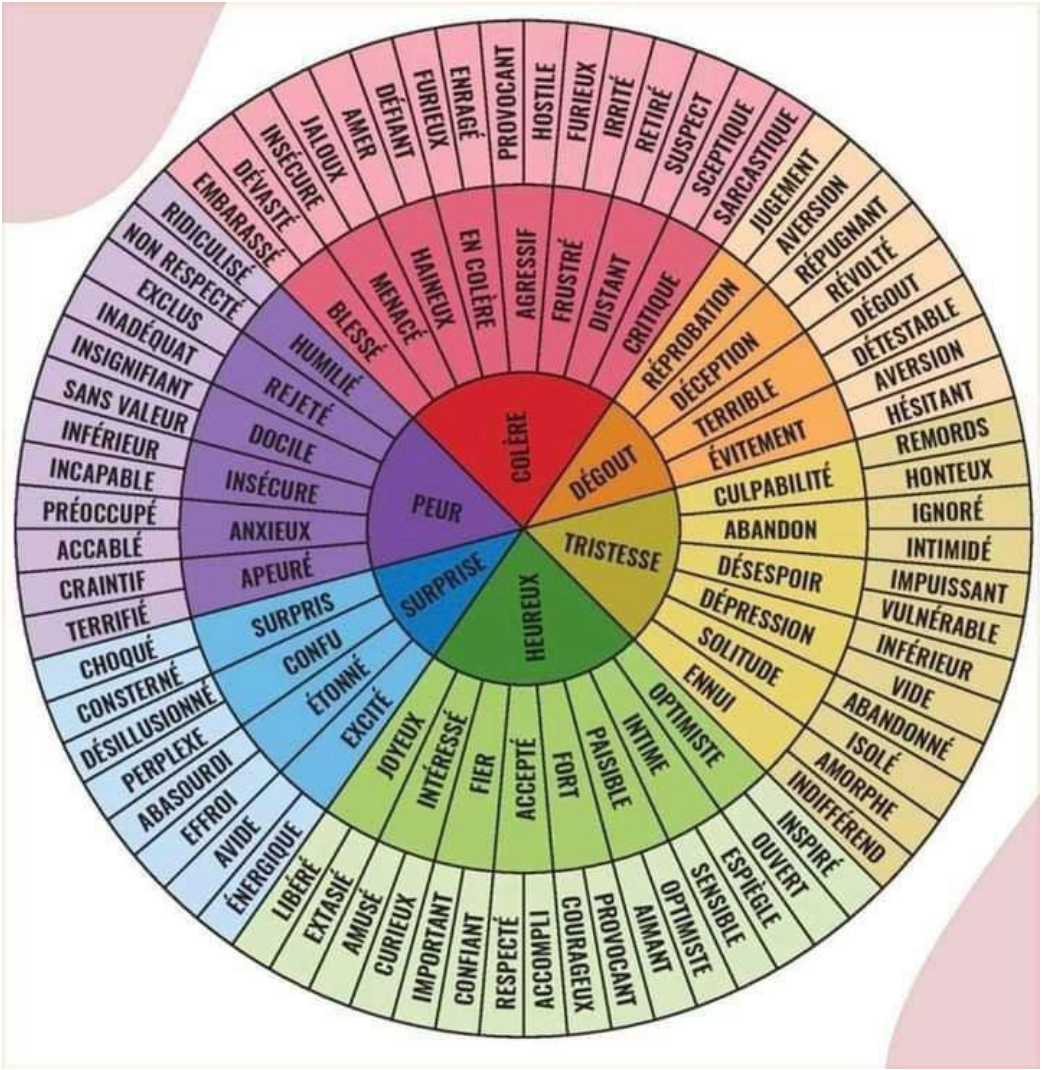
Description

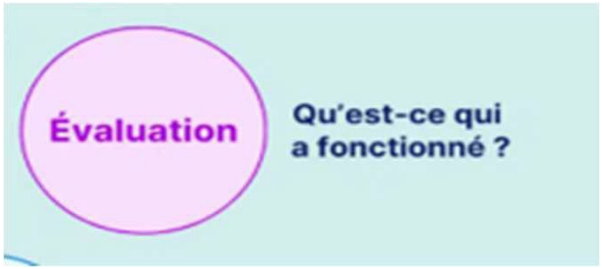
- Situations récurrentes / exceptionnelles
- Sollicitations internes / externes
- Tensions interpersonnelles / contraintes organisationnelles

ERACH
Human Formations

Sentiments

Quelle(s) émotion(s) ai-je ressentie(s) ?





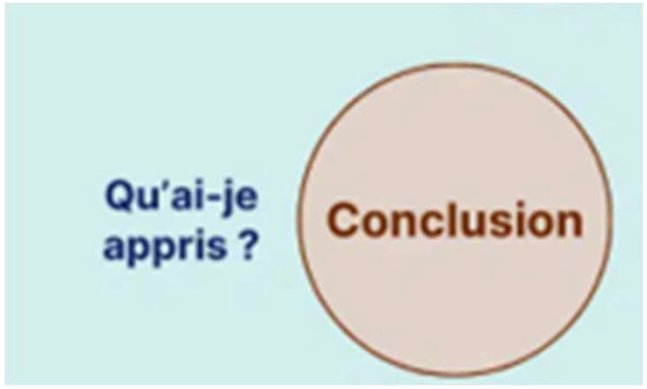


Evaluer n’est pas juger
ou critiquer ☺



Sur sollicitation
Attente trop longue
Incompréhension du mécanisme
Limites pas assez claires
Peur de l'usager
Charge excessive
Compétences
Etc….

Analyser sans culpabiliser !



Que puis je en tirer comme bilan?
En essayant de prendre du recul, qu'est ce que je me dis?
Si cela arrive à mon collègue, comment je le résumerai?
Avec quoi je repars de cette analyse?



Va se construire tout au long de cette journée!

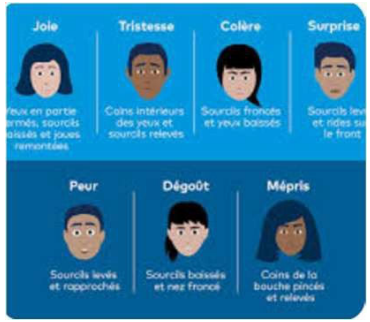
Vous pouvez noter vos premières idées!

Accueil Physique

POINT POSITIFS +	POINTS NEGATIFS -
✓ Contact humain et valorisation de l'agent ✓ Résolution souvent plus rapide des problèmes ✓ Approche personnalisée ✓ Acquisition de compétences interpersonnelles patience, écoute, gestion du stress…	✓ Gestion des émotions et de l'agressivité ✓ Charge de travail et contraintes de temps (forte affluence) ✓ Risque de transmission de maladies ✓ Source de stress plus importante que les autres types d'accueil

LES BASES D'UNE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE DE QUALITE

Ces éléments permettent à la fois d'adapter sa communication mais aussi de détecter l'attitude de son interlocuteur (trice) et l'éventuel changement de comportement ou encore la survenue d'un comportement agressif



Les gestes

Notre gestuelle est révélatrice de notre état de communicant.
Les gestes parasites : ils n'ont rien à voir avec le contenu. Ils sont le signe d'une émotivité ou d'un manque d'engagement
Les gestes «fermés» : ils sont dirigés vers soi ou en "auto-contact". Ils ne peuvent convaincre et servent uniquement à se rassurer.
Les gestes «ouverts» : ils accompagnent votre message et soulignent certains points. Ce sont des gestes de partage et d'engagement, tournés vers les autres.



Regard et visage

Le visage est mobile et doit le rester, il traduit nos émotions et chacun sait que l'émotion est le sel de la parole.
Le sourire est un signe d'ouverture et de disponibilité envers votre assistance. Il est un bon moyen de gagner la bienveillance du public.
Le regard est essentiel. Il permet de maintenir l'attention et de vous appuyer sur lui. Il vous permet de percevoir les réactions et de les utiliser.

Les postures

Rapport à la verticalité :
L'extension : attitude de domination ou de quant-à-soi.
La contraction : attitude de soumission
L'idéal est d'être dans sa verticalité, ni en extension, ni contracté, tiré vers le haut, le buste en
ouverture.
Rapport au mouvement :
Vers l'avant : attitude de partage et d'ouverture aux autres.
Vers l'arrière : attitude de fuite et de crainte.

Pratiquer l'Ecoute Active

L'écoute active ce n'est pas seulement entendre les paroles des autres, mais c'est aussi s'intéresser à leur langage non-verbal, à leur attitude, à leur manière d'être, au vocabulaire employé, etc. Chaque détail est un indice à relever pour permettre une meilleure compréhension.

Réussir à s'écouter et à écouter pleinement les autres, c'est un apprentissage qui se fait au fur et à mesure, lorsqu'on prend l'habitude de prêter attention à tous ces petits détails de l'expression !



La pratique de l'écoute active inclut au moins trois éléments :
un intérêt pour le message de la personne qui parle,
un arrêt momentané du jugement,
et enfin une interaction à base de questions pour permettre à la personne de verbaliser sur l'essentiel de son discours (pensées, croyances, émotions, prise de conscience, message clé)

UN MOYEN EFFICACE: L'ECOUTE ACTIVE
(Approche Centrée sur la Personne ACP)

Adopter ces 5 postulats de base:

1. Choisir d'écouter l'autre en renonçant à sa propre parole, de parler de soi, de ses idées, de son avis etc. et sans faire référence à soi dans l'écoute,



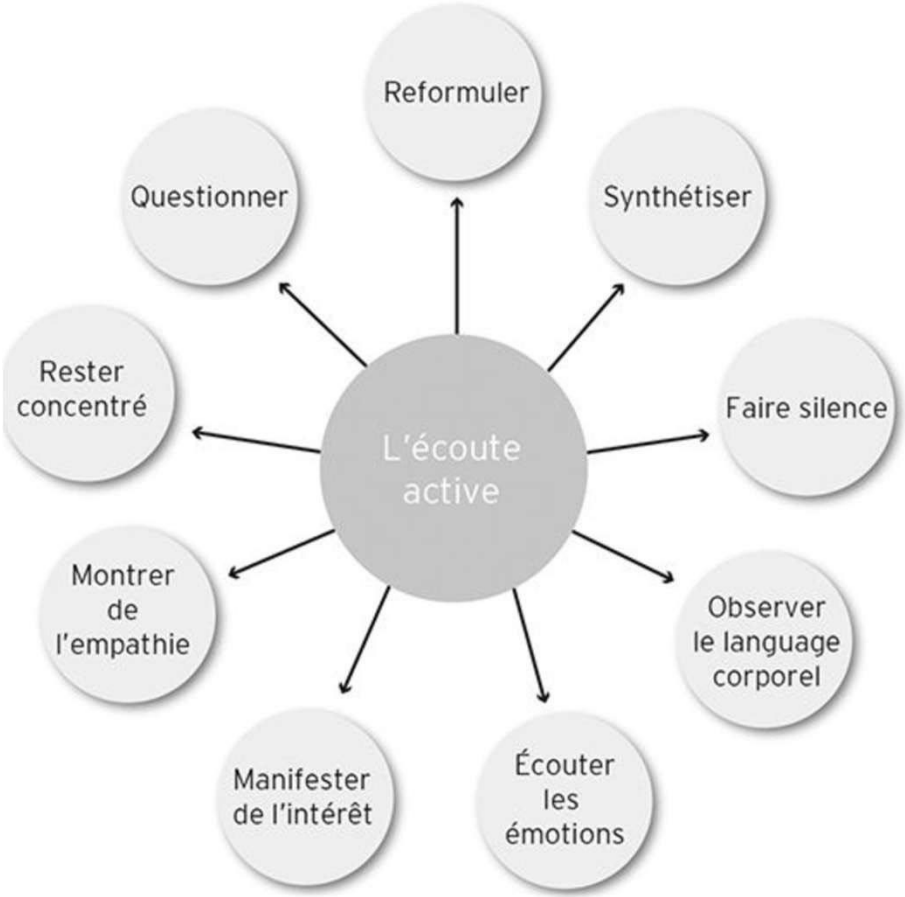
2. Accueillir tout ce qui est dit et ressenti sans jugement, avec un degré d'ouverture sans limite,

3. Faciliter la parole par la confiance

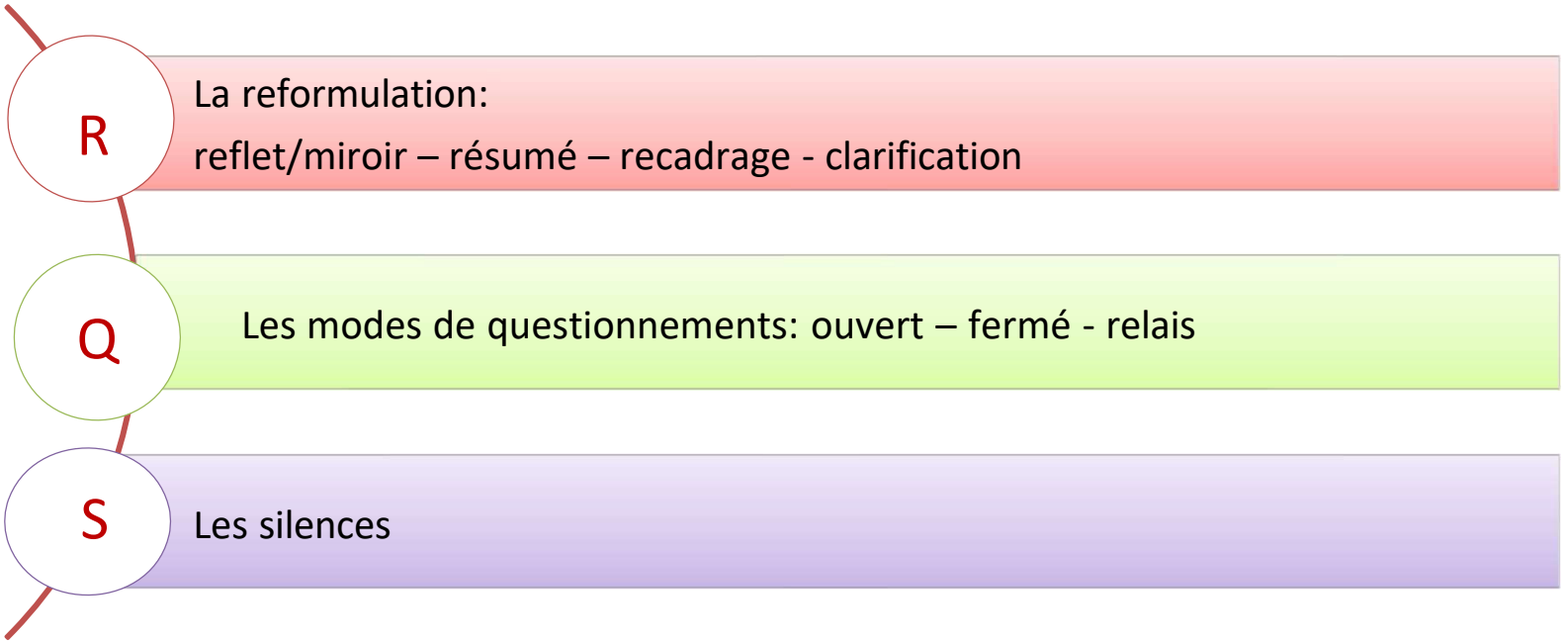
4. Intégrer le postulat que l'autre n'a ni besoin de conseils, ni d'avis, ni de recommandation ou de mise en garde.

5. Agir comme un miroir : se faire l'écho de ce qu'il ressent et parler avec les mots de l'interlocuteur.

Pratiquer l'Ecoute Active



Pratiquer l'Ecoute Active: la méthode RQS



Pratiquer l’Ecoute Active

Type de reformulation	Définition	Objectif	Exemple
Reflet / Miroir	Reprise fidèle des mots	Montrer écoute et reconnaissance	"Tu te sens dépassé."
Résumé	Reformulation condensée	Structurer, vérifier compréhension	"Donc, tu ressens cela et tu souhaites cela, c'est bien ça ?"
Recadrage	Proposer un autre angle	Aider à sortir d’une impasse	"Tu constates que c’est important pour toi de réussir."
Clarification	Demande de précision	Éclaircir un point flou	"Quand tu dis ‘j’en ai marre’, tu parles de quoi ?"

Pratiquer l'Ecoute Active



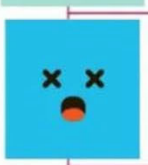
Pratiquer l’Ecoute Active: atelier d’empathie

Par groupe de 2: créer un échange , l’un raconte , l’autre l’écoute et chacun observe ce que cela fait

On change ensuite de rôle

On remplit sa propre grille d’évaluation

IDENTIFIER LES ETATS EMOTIONNELS

	ÉMOTIONS	SENSATIONS	BESOINS IMMÉDIATS	BESOINS PROFONDS
	*Peur*	Cœur qui bat vite Ventre serré Respiration difficile, bloquée Envie de fuir	Crier Pleurer Fuir Trembler	Me sentir en sécurité Être rassuré
	*Colère*	Mâchoire crispée Sourcils qui se froncent Poings qui se serrent Envie d'attaquer	Libérer l'énergie (sauter, courir, crier…) Me défendre/ attaquer	Être respecté Être écouté et compris
	*Tristesse*	Gorge serrée Larmes dans les yeux Mâchoire qui tremble Respiration saccadée Impossibilité de parler	Pleurer Me replier sur moi-même Trouver du réconfort	Être écouté Être consolé Être pris dans les bras
	*Dégoût*	Estomac serré Nausées Haut le cœur Nez qui se retrousse Mouvement de recul	Vomir S'éloigner, fuir Crier	Repousser ce qui est dangereux pour moi
	*Surprise*	Souffle coupé Yeux qui s'ouvrent en grand Bouche qui s'ouvre Immobilisation	Crier Reprendre mes esprits Respirer	Faire face à l'imprévu Pouvoir agir en conséquence
	*Joie*	Sourire Envie de rire Légèreté Sensation d'ouverture dans le cœur	Chanter, danser, rire Partager ma joie Serrer quelqu'un dans mes bras	Célébrer et partager avec les autres Être en lien

apprendre-reviser-memoriser.fr

Les idées reçues sur les émotions

❌ Numéro 1: Les émotions sont des sensations gênantes qui ne nous rendent pas service

➡️ Elles sont les messagères de nos besoins et nous permettent de poser des actions concrètes et bénéfiques

❌ Numéro 2: Pour être heureux il faut être positif!

➡️ Toutes les émotions m'offrent un message important: en me coupant de mes émotions désagréables, je ne réaligne pas mes besoins et mes actions; Si j'ignore une émotion, elle rejaillira tôt ou tard.

❌ Numéro 3: C' est la raison qui prime sur l'Emotion

➡️ Les Etudes sur le sujet démontrent que les personnes coupées de leurs émotions prennent davantage de mauvaises décisions: Emotions et Raison sont complémentaires

❌ Numéro 4: Seules les fortes émotions nécessitent mon attention

➡️ En écoutant régulièrement mes ressentis et mes émotions, je « muscle » ma capacité d'accueillir ce que je vis et deviens plus outillé face aux aléas



❌ Numéro 5: Au quotidien il ne faut pas trop s'écouter sinon on fait plus rien!

➡️ S'écouter régulièrement permet de sortir du mode pilote automatique, sentir si ce que je vis me convient et réajuster sans aller jusqu'aux accident de parcours

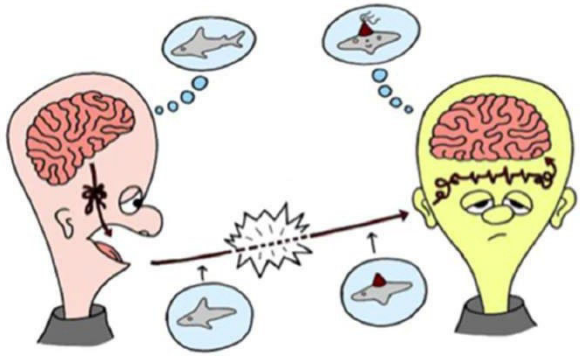


Virginie Delon-Poux - 104 Chemin de Taillefer 82710 Bressols - 07.49.47.15.11 - vdpsophrologie@gmail.com

Qu’est-ce que la CNV ?

Communication Non Violente (ou Communication Bienveillante)

Processus créé par Marshall Rosenberg
- **Développer des relations de qualité**
- **Favoriser l’écoute de soi et de l’autre**



ERACH HUMAN FORMATIONS 70 av. du Danemark 82000 MONTAUBAN Tél. 05 63 20 75 49
ERACH HUMAN FORMATIONS 2 rue du Rapporteur 95310 ST OUEN L’AUMONE

Accueil Téléphonique

POINT POSITIFS +	POINTS NEGATIFS -
Accessibilité et rapidité : L'accueil téléphonique permet facilite l'accès aux services pour les personnes à mobilité réduite ou éloignées géographiquement. **Confidentialité** : Les échanges téléphoniques sont souvent perçus comme plus discrets et peuvent favoriser un climat de confiance, notamment pour des questions sensibles. **Efficacité** : Un agent peut gérer plusieurs appels à la suite, ce qui optimise le flux de travail et la productivité. **Gestion des Emotions:** en cas de pic de stress, d'agressivité, permet de prendre du recul et de mieux gérer le pic émotionnel	**Absence de contact visuel** : L'agent ne peut pas lire le langage corporel de l'usager, **Difficulté à gérer les situations complexes** : Il est parfois ardu d'expliquer des procédures complexes, de vérifier des documents ou de faire remplir un formulaire par téléphone. Cela peut mener à des malentendus et nécessiter une réorientation de l'usager vers un autre canal, comme l'accueil physique. **Risque de saturation** : Les lignes peuvent être saturées pendant les heures de pointe, ce qui génère une attente pour l'usager et peut augmenter la frustration de part et d'autre. L'agent doit alors faire face à des usagers agacés par la longue attente.

Les 4 étapes de la CNV

- 1. Observer sans juger
- 2. Exprimer ses sentiments
- 3. Identifier ses besoins
- 4. Formuler une demande concrète


communication

Marshall ROSENBERG

J'exprime avec honnêteté comment je me sens, sans formuler de reproches ni de critiques	J'écoute avec empathie comment tu te sens, sans entendre de reproches ni de critiques
OBSERVATIONS	
Ce que j'observe (vois, entends, me rappelles, imagine, sans y mettre mes évaluations) qui contribuent ou non à mon bien être	Ce que tu observes (vois, entends, te rappelles, imagine, sans y mettre mes évaluations) qui contribuent ou non à ton bien être
«lorsque je vois, entends, imagines…»	«lorsque tu vois, entends, imagines…»

1 e ETAPE



SENTIMENTS

2 e ETAPE



Comment je me sens (émotion ou sensation plutôt que pensée) par rapport à ce que j'observe	Comment tu te sens (émotion ou sensation plutôt que pensée) par rapport à ce que tu observes
«je me sens…»	«tu te sens…»

BESOINS

3 e ETAPE



Ce dont j'ai besoin ou qui touche à mes valeurs (plutôt qu'une préférence ou une action précise) qui éveille mes sentiments	Ce dont tu as besoin ou qui touche à tes valeurs (plutôt qu'une préférence ou une action précise) qui éveille tes sentiments
«parce que j'ai besoin de… j'accorde de l'importance à…»	«parce que tu as besoin de… tu accordes de l'importance à…»
Je demande clairement ce qui pourrait enrichir ma vie sans que cela soit une exigence	**Je reçois avec empathie ce qui pourrait enrichir ta vie sans entendre une exigence**

4 e ETAPE



DEMANDES

Les actions concrètes que j'aimerais voir :	Les actions concrètes que tu aimerais voir :
«serais-tu d'accord de… ?»	«voudrais-tu, aimerais-tu… ?»

Les 4 étapes de la CNV

- 1. Observer sans juger
- 2. Exprimer ses sentiments
- 3. Identifier ses besoins
- 4. Formuler une demande concrète


communication

ET MAINTENANT A VOUS!

Exemples d'application de la CNV en entreprise

Entre collègues : gestion d'un retard dans un projet

Situation :Un collègue rend un dossier en retard sans prévenir qui impacte mon travail.
Message CNV :
Observation :
Sentiment :
Besoin :
Demande :

Avec un manager : surcharge de travail.

Situation :Un collaborateur reçoit de plus en plus de tâches et commence à être débordé.
Message CNV :
Observation :
Sentiment
Besoin
Demande

Refuser une demande impossible

Situation : Un usager demande un délai supplémentaire
Réponse CNV :
Observation :
Sentiment :
Besoin :
Demande :

Exemples d'application de la CNV en entreprise

Entre collègues : gestion d'un retard dans un projet

Situation :Un collègue rend un dossier en retard sans prévenir qui impacte mon travail.
Message CNV :
Observation : « Le rapport que tu devais remettre hier ne m'est pas encore parvenu. »
Sentiment : « Je me sens stressé et inquiet. »
Besoin : « J'ai besoin de clarté et de pouvoir anticiper la suite de mon travail. »
Demande : « Peux-tu me dire où tu en es et à quelle heure je peux l'avoir aujourd'hui ?

Avec un manager : surcharge de travail.

Situation :Un collaborateur reçoit de plus en plus de tâches et commence à être débordé.
Message CNV :
Observation : « Cette semaine, j'ai reçu 5 nouvelles missions en plus de mes dossiers en cours. »
Sentiment : « Je me sens submergé et tendu. »
Besoin : « J'ai besoin de mieux gérer mes priorités pour maintenir la qualité de mon travail.»
Demande : « Serait-il possible qu'on fasse un point ensemble pour clarifier mes priorités ? »

Refuser une demande impossible

Situation : Un usager demande un délai supplémentaire
Réponse CNV :
Observation : « Vous me demandez d'annuler la majoration de retard »
Sentiment : « Je me sens embarrassé car je comprends vos difficultés
Besoin : « J'ai besoin de plus de temps pour vérifier ce qiui est faisable car le délai n'a pas été respecté. »
Demande : « Serait-il envisageable de convenir ensemble d'un rdv ultérieuri qui me permette de vous fournir la réponse adéquate? »

LES ATTITUDES ENVERS L'USAGER DIFFICILE ET/OU AGRESSIF: ACCUEIL PHYSIQUE et TELEPHONIQUE

- ✓ **Modifiez votre posture physique** (position, regard, gestuelle)
- ✓ **Accueillir et gérer au mieux le pic émotionnel**: rester calme (si déjà à cette étape ce n'est pas possible demander de l'aide ou un relais)
- ✓ **Pratiquer l'écoute active**
- ✓ **Personnalisez l'interaction**: dire son nom si vous le connaissez, reprendre ses historiques etc..
- ✓ **Reconnaissez les émotions de votre client et les vôtres (CNV)**
- ✓ **Utilisez un langage positif**: phrases affirmatives et mots comme « absolument » et « certainement » plutôt que « en fait » ou « malheureusement ».
- ✓ **Répétez ce qu'il dit ou reformulez** (technique Ecoute Active)
- ✓ Instaurez la confiance: soyez honnête et transparent, montrez que vous faites tout ce qui est en votre pouvoir pour l'aider.
- ✓ **Remerciez-l**e pour sa patience, pour sa venue etc..
- ✓ **Basculez vers le canal approprié**: isolez le client si vous craignez le scandale, entourez vous si vous craignez l'agressivité, prenez-le à part pour le rassurer ou le calmer si nécessaire.
- ✓ **Ne le prenez pas pour vous**: N'oubliez pas que la colère de votre client n'est pas contre vous.

- ✓ **Gérez les silences** : Si vous avez besoin de temps pour chercher une information, prévenez l'usager ("Veuillez patienter un instant s'il vous plaît, je vérifie cette information.").

- ✓ **Définissez clairement les étapes**: je vais faire cela, je vous invite à faire cela etc

- ✓ **Restez cohérent**: donner le même niveau de service entre vous

- ✓ **Demandez de l'aide**: Lorsqu'un client utilise un langage abusif ou inapproprié, faites appel à un responsable , idem lorsque c'est trop technique

- ✓ **Partagez votre expérience** : débriefez en équipe, mettez-en parlez de ce que vous avez ressenti avec vos collègues, managers, personnes de confiance etc..

- ✓ **Raccrochez ou mettez l'usager dehors** en dernier recours

- ✓ **En cas de danger, appelez la police sans hésitation!**

10 réponses intelligentes face à des personnes difficiles

1. Quand on vous interrompt :

« Je termine mon idée, puis je serais ravi d'entendre ton point de vue. »

2. Quand on rejette vos idées :

« C'est une façon de voir les choses. Voici une autre perspective. »

3. Quand la personne devient agressive ou émotive :

« Je suis prêt à continuer cette conversation quand on pourra rester constructifs. »

4. Quand elle refuse de raisonner logiquement :

« Quelles preuves soutiennent cela ? Regardons les faits. »



5. Quand elle cherche à dominer la conversation :

« Assurons-nous que chacun puisse s'exprimer. J'aimerais aussi partager mon point de vue. »

6. Quand elle devient personnelle :

« Restons concentrés sur le sujet, pas sur la personne. »

7. Quand elle s'obstine dans un raisonnement erroné :

« On dirait que nous voyons les choses différemment. Quelle est la prochaine étape à envisager ? »

8. Quand vous devez mettre fin à la conversation de façon professionnelle :

« On dirait que nous voyons les choses différemment. Quelle est la prochaine étape à envisager ? »

9. Quand elle tente de contrôler le récit :

« Revenons à l'objectif principal ici. »

10. Quand ils essaient de vous faire culpabiliser :

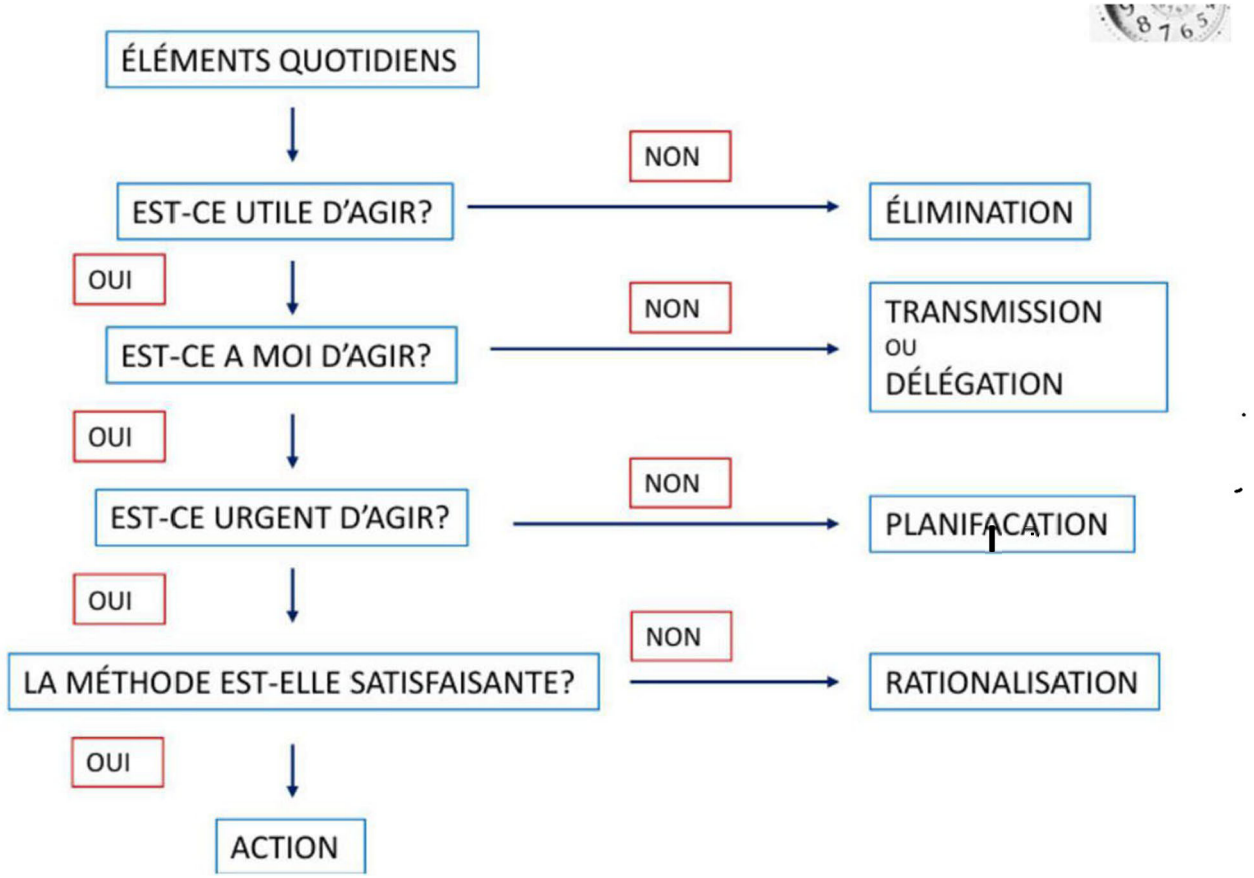
« Je comprends que tu ressentes cela, mais je prends cette décision en accord avec ce qui est juste pour moi. »

ERACH HUMAN FORMATIONS 70 av. du Daemark 82000 MONTAUBAN Tél. 05 63 20 75 49
ERACH HUMAN FORMATIONS 2 rue du Rapporteur 95310 ST OUEN L'AUMONE

Accueil Numérique: enjeu d'aujourd'hui et de demain

POINT POSITIFS +	POINTS NEGATIFS -
✓ **Disponibilité et autonomie de l'usager** : L'usager peut accéder aux services et aux informations **24h/24 et 7j/7**, propre rythme, ce qui **réduit la frustration** liée aux horaires d'ouverture. ✓ **Traçabilité et efficacité** : Les échanges numériques sont **facilement traçables et archivables**. Cela facilite le suivi des dossiers et assure une **meilleure sécurité des informations**. ✓ **Réponse structurée et standardisée** : Le numérique permet d'offrir des **réponses cohérentes et précises** grâce à des modèles de réponses pré-enregistrés (modèles de courriels, bases de données de questions fréquentes).	✓ **Perte de lien humain et risque de malentendu** : L'absence de contact direct peut rendre la communication **froide et impersonnelle**. Il est plus difficile de cerner le besoin réel de l'usager et de percevoir ses émotions. Les malentendus peuvent survenir plus facilement, notamment pour les situations complexes qui nécessiteraient une discussion plus approfondie. ✓ **Fracture numérique** : Certains usagers, notamment les personnes âgées ou celles peu familiarisées avec les outils numériques, peuvent se sentir **exclus et désemparés**. L'agent doit alors faire face à des situations d'**illectronisme**, ce qui peut nécessiter de les orienter vers d'autres canaux d'accueil, voire de les accompagner manuellement dans leurs démarches. ✓ **Risque de surcharge et d'attente prolongée** : Si les outils ne sont pas bien gérés, l'agent peut se retrouver submergé par un **flux continu d'e-mails ou de messages**. Cela peut entraîner des délais de réponse importants, ce qui à l'inverse de l'objectif, peut **augmenter la frustration de l'usager** qui n'obtient pas de réponse immédiate.

Procédé de traitement d'une tâche



Accueil Numérique: les 10 règles d’or

1. **Objet précis :** L'objet doit être court et permettre à l'usager de retrouver facilement l'e-mail. (Exemple : "Réponse à votre question sur la taxe foncière - Dossier n°...")
2. **Formule de politesse :** Toujours commencer par une salutation courtoise ("Madame, Monsieur, bonjour,").
3. **Corps du message :** Allez droit au but. Un e-mail n'est pas un roman. Utilisez des phrases courtes et des paragraphes aérés.
4. **Réponse complète :** Assurez-vous d'avoir répondu à toutes les questions de l'usager avant d'envoyer votre message.
5. **Langage simple :** Évitez le jargon administratif et fiscal. Expliquez les concepts complexes avec des mots simples.
6. **Signature claire :** Votre signature doit contenir votre nom, votre fonction et le service où vous travaillez.
7. **Confidentialité :** Ne mentionnez jamais d'informations personnelles dans le corps du mail (numéro fiscal, revenus, etc.) si l'usager ne l'a pas fait ou s'il n'est pas certain que le canal est sécurisé.
8. **Relecture :** Relisez-vous pour éviter les fautes d'orthographe ou de grammaire, qui peuvent nuire à la crédibilité du service.
9. **Délai de réponse :** Si vous ne pouvez pas répondre immédiatement, accusez réception du message et donnez une estimation du délai de réponse.
10. **Clôture :** Terminez par une formule de politesse et une phrase invitant l'usager à vous recontacter en cas de besoin.