

Adapter sa communication aux usagers (oral et écrit) selon les profils de personnalité

Public : Agents en relation avec les usagers (accueil, téléphone, traitement des demandes écrites) – INSEE

OBJECTIFS

Identifier les profils de communication et leurs caractéristiques
Adapter leur communication orale en fonction de leur interlocuteur et du contexte
Rédiger des messages professionnels clairs et adaptés (mails, messages)
Repérer les signaux de tension ou de stress chez l'utilisateur et chez soi
Ajuster leur posture et leur communication pour gérer les situations délicates

COMPETENCES VISÉES

Analyser une situation de communication avec un usager
Adapter son comportement et son discours
Utiliser des techniques de communication (écoute active, reformulation, adaptation du langage)
Structurer un message écrit clair, compréhensible et professionnel
Gérer une situation sensible en maintenant une relation de qualité

INTERVENANTS

Formateurs - Coachs certifiés spécialisés en communication et prévention des risques psychosociaux.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Inter-actions continues - Les apports théoriques s'articulent autour des pratiques et vécus professionnels des participants. Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices, simulations, plans d'actions individualisés, etc

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

NOS ATOUTS :

- 26 ans d'expérience- organisme certifié QUALIOP
- Connaissance des environnements administratifs
- Interventions nationales
- Approche pragmatique

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
1 Jour 7 Heures	Horaires (sauf demande spécifique) : 9h00 12h30 - 13h30 17h00 Dates Intra : A définir sur 2026	Entre 4 et 12 personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION : Sur Site /INSEE -Metz

*TVA Non applicable / J = Jour /G=Groupe

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
- Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - Attestation de fin de Formation	- Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation	1 livret remis à chaque participant

Tour de table, prise de connaissance et cadre

Attentes / Identification des situations rencontrées (oral / écrit)

Comprendre les profils de communication

- Les différents profils et leurs caractéristiques
- Les modes de communication et besoins relationnels
- Les canaux de communication

Méthodes et Moyens pédagogiques :

Apports théoriques, Mises en situation

Mieux se connaître pour mieux communiquer

- Son mode de communication privilégié
- Ses réactions spontanées
- Points forts et axes d'amélioration

Méthodes et Moyens pédagogiques :

Exercices, Mises en situation

Adapter sa communication orale aux usagers

- Adapter son langage et son attitude
- Vulgariser des informations techniques
- Gérer les incompréhensions

Méthodes et Moyens pédagogiques :

Travail sur des situations professionnelles vécues et d'expressions individuels en groupe

Adapter sa communication écrite aux usagers

- Spécificités de l'écrit (mails, messages)
- Structurer un message clair et efficace
- Adapter le ton et le niveau de langage
- Gérer les situations sensibles (réclamations, messages agressifs)
- Exercices de réécriture

Méthodes et Moyens pédagogiques

Exercices pratiques – Mises en situation

Gérer les situations délicates et le stress

- Repérer les signaux de tension
- Comprendre les réactions comportementales
- Adapter sa posture
- Maintenir une relation professionnelle

Méthodes et Moyens pédagogiques

Mises en situation ,Débriefing .

Bilan/ Plan D'action individuel à CT / MT