



# SERVICE AUX ENTREPRISES CÉGEP DE VALLEYFIELD



# L'ART DE TRANSMETTRE DES DIRECTIVES CLAIRES

Marie-Claude Larouche  
conférencière

4 décembre 2019

# SERVICE AUX ENTREPRISES

## CÉGEP DE VALLEYFIELD



Formatrice/coach en gestion et en leadership et présidente de GESTION MCL, une entreprise de services de formation et coaching, qui se spécialise dans l'accompagnement stratégique et le développement du leadership au niveau de la gestion et de la supervision depuis 2008.

Passionnée par tout ce qui touche le développement du potentiel humain et la démarche stratégique d'entreprise, Diplômée au MBA en gestion de projet et de l'école d'Entrepreneurship de Beauce.

Gestionnaire de deux équipes pendant 9 ans chez Unilever dans une démarche d'amélioration continue. Coach chez Réseaux Emploi Entrepreneurship dans le programme de perfectionnement en gestion du savoir-faire depuis 2008 et formatrice pour le Collège de Valleyfield en supervision en entreprise.

Son côté humain, ses valeurs ainsi que son désir d'aider les gens dans leur développement d'habiletés de gestion font d'elle, une communicatrice dynamique ainsi qu'une formatrice/coach à l'écoute des besoins de ses clients.

- ✓ PARLEZ-VOUS TROP ?
  - 
  - ✓ PARLEZ-VOUS CLAIREMENT ?
- ✓ COMMENT MESUREZ-VOUS LA QUALITÉ DE VOS COMMUNICATIONS VERBALE, ÉCRITE, INDIVIDUELLE, DE GROUPE ?
  -
- ✓ QUELS SONT LES POSSIBLES FILTRES DANS LA COMMUNICATION CULTURELLE ?
- ✓ DEMANDEZ-VOUS CLAIREMENT, C'EST QUOI L'AVANTAGE ?
  - • • •



*Ne parler que pour dire exactement ce qu'on veut dire*

-Plutarque



*Écoutez beaucoup afin de diminuer vos doutes; soyez attentifs à ce que vous dites, afin de ne rien dire de superflus; alors vous commettrez rarement des fautes*

-Conficius



*Celui qui sait parler sait aussi quand parler*  
*Plutarque*

*On doit bannir l'expression: Tu sais ce que je  
veux dire!*

*Il y a des gens qui parlent pour dire quelque  
chose et les autres qui parlent lorsqu'ils ont  
quelque choses à dire*

- Clair pour qui?
- Précisez les exigences de chaque dynamique



- BIEN CONNAITRE LES PERSONNES À QUI ON S'ADRESSE
- POURQUOI?

- Dynamiques et relations interpersonnelles



- Vit dans le monde qu'il s'invente
- Sa solitude cache une effervescence d'images / d'idées / de projets qui retiennent toute son attention
- Risque d'être troublé ou dérangé par notre intrusion dans son univers
- N'aime pas se faire dire quoi faire
- Face à l'autorité peut
  - ✓ Se rebeller
  - ✓ Laisser faire et s'en aller
  - ✓ Se sentir mal à l'aise



- a) En savoir le plus possible
- b) Oui
- c) Valide sa compréhension et sa vision
- d) Quand il va expliquer
- e) Important car une image vaut mille mots



- ① Avant d'engager la conversation a tendance à
  - ✓ Garder ses distances
  - ✓ Analyser son interlocuteur
- ① Son attitude, qu'on pourrait croire hautaine, n'est en réalité que sa façon de mettre en perspective ce qui l'entoure de manière à se forger plus facilement une opinion
- ① A souvent de la difficulté à accepter les ordres de quelqu'un parce qu'il représente l'autorité
- ① Exige que chacun suive ses instructions à la lettre



- a) Besoin de beaucoup de détails
- b) Oui
- c) Posera des questions afin de valider sa compréhension
- d) Quand il va partager son opinion sur le projet
- e) Pas plus important car pour lui c'est le plan qui compte et les détails

- Dynamiques et relations interpersonnelles



- A besoin de contacts humains chaleureux
- Son attitude est altruiste + intimiste
- Son besoin d'être apprécié et sa crainte d'être rejeté l'entraîne à développer un langage corporel qui lui permet d'exprimer ses sentiments et ses émotions au gré des situations
- S'accommode de l'autorité en place dans la mesure où ses intérêts sont respectés



- a) Veut connaître sa contribution
- b) Oui avec des qualificatifs
- c) Quand il va en parler
- d) Impact sur l'autre
- e) Il en veut des très belles

- Dynamiques et relations interpersonnelles



- Est fier de ses réussites
- Craint
  - ✓ De passer inaperçu
  - ✓ D'être confondu avec la masse
- A tendance à appuyer l'autorité en place
  - ✓ Agit en bon soldat
  - ✓ Exécute les ordres sans poser de questions



- a) Pas besoin de beaucoup de mots
- b) Non il veut l'essentiel
- c) Dans l'action
- d) Dans l'exécution par étape
- e) Importante après le 1er geste

# La communication à son apogée!

- ◉ Aucune confusion ou ambiguïté
- ◉ Utiliser le minimum de mot et de gestes
- ◉ Du Langage laconique-exprimé avec peu de mots et sans détails superflus = brusquer ou heurter
- ◉ Être conscient des besoins= mieux outillés et s'adapter



- SE LIMITER À L'ESSENTIEL

- BELLES
- GROSSES
- TOMATES
- MURES
- À VENDRE
- PAS CHER
- 0,99\$/Lb

ON DOIT BANNIR L'EXPRESSION:  
« TU SAIS CE QUE JE VEUX DIRE ! »

QUI?

QUOI?

QUAND?

COMMENT?

POURQUOI?

UTILISATION À COURT TERME

EST-CE QUE LA PERSONNE À QUI JE DONNE  
CETTE INFORMATION L'UTILISERA DANS  
LES 5 JOURS QUI SUIVENT ?

## • Une pensée structurée

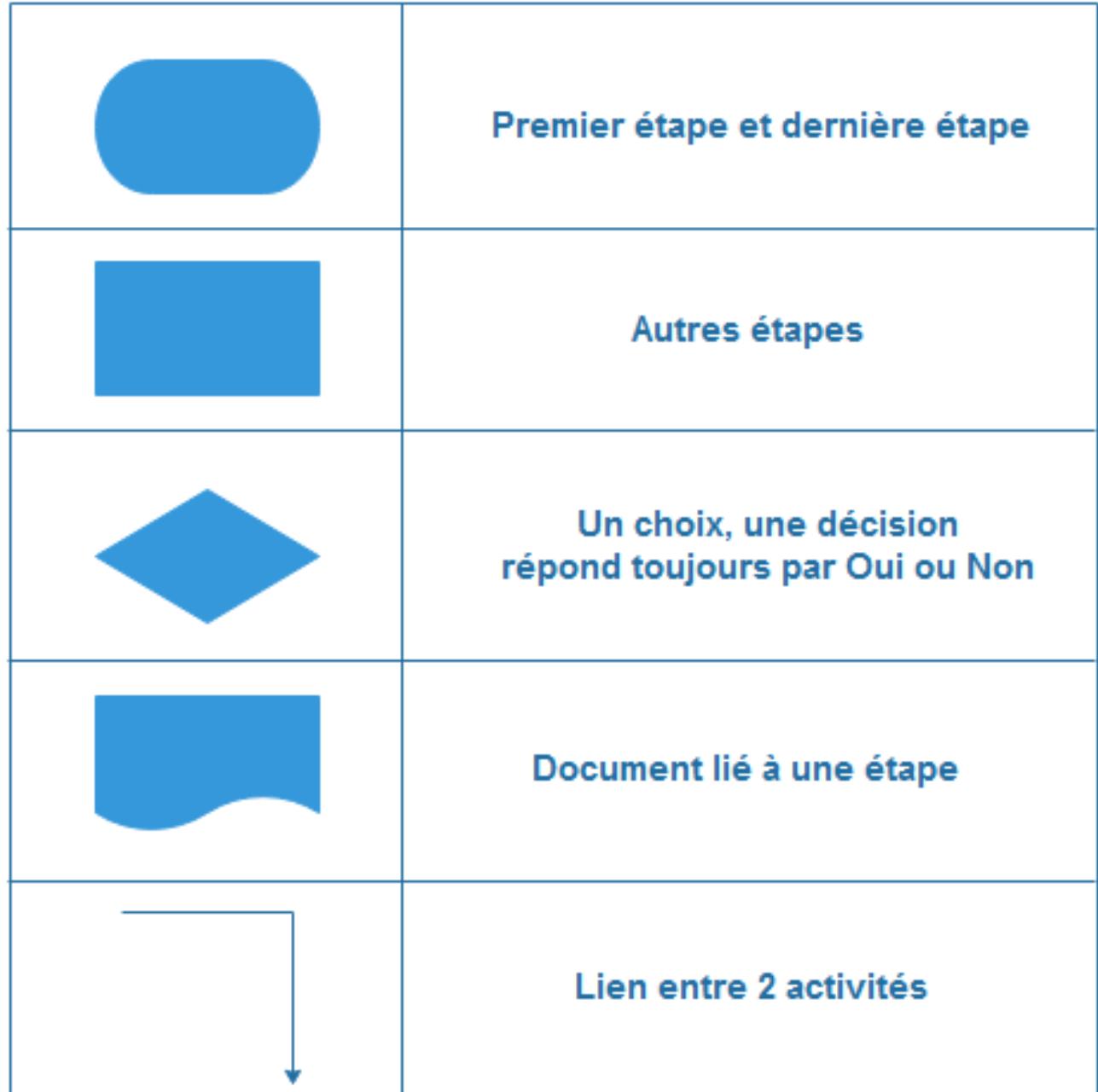
De l'information précise

- Qui dit quoi ?
- Quelle est la probabilité que surviennent des conséquences positives ou préjudiciables ?
- Comment en serons-nous affectés ?
- Quel est le premier geste à poser ? Quand ?
- Quelle est la solution de rechange ?

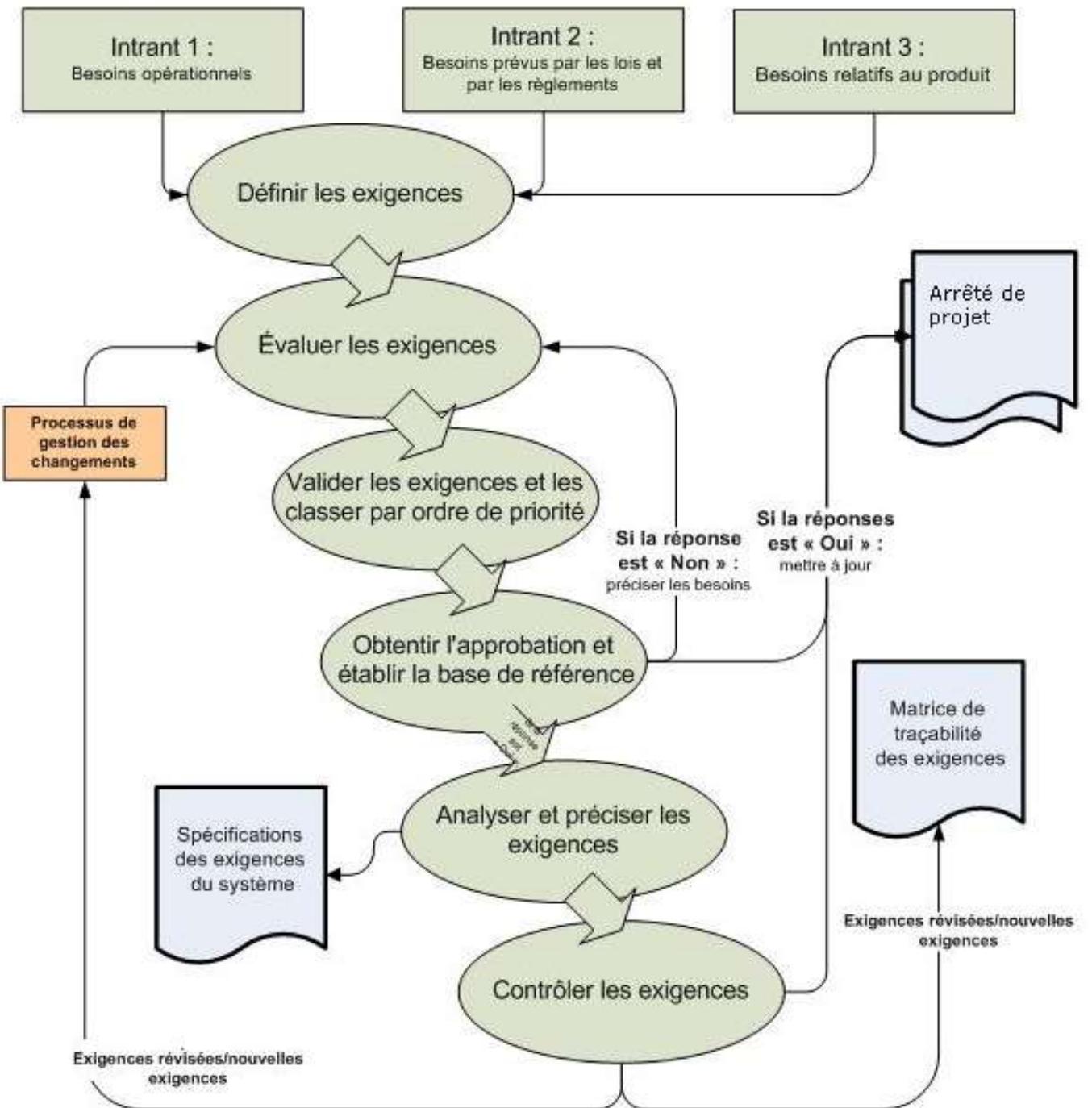
- DIRECTIVES MINIMALISTES

- AU FEU

- Légende en gestion de projet



## • S'EXPRIMER PAR IMAGE



## • S'EXPRIMER PAR IMAGE

Identification des risques

- Identifier et analyser qualitativement les risques du projet

Evaluation des risques

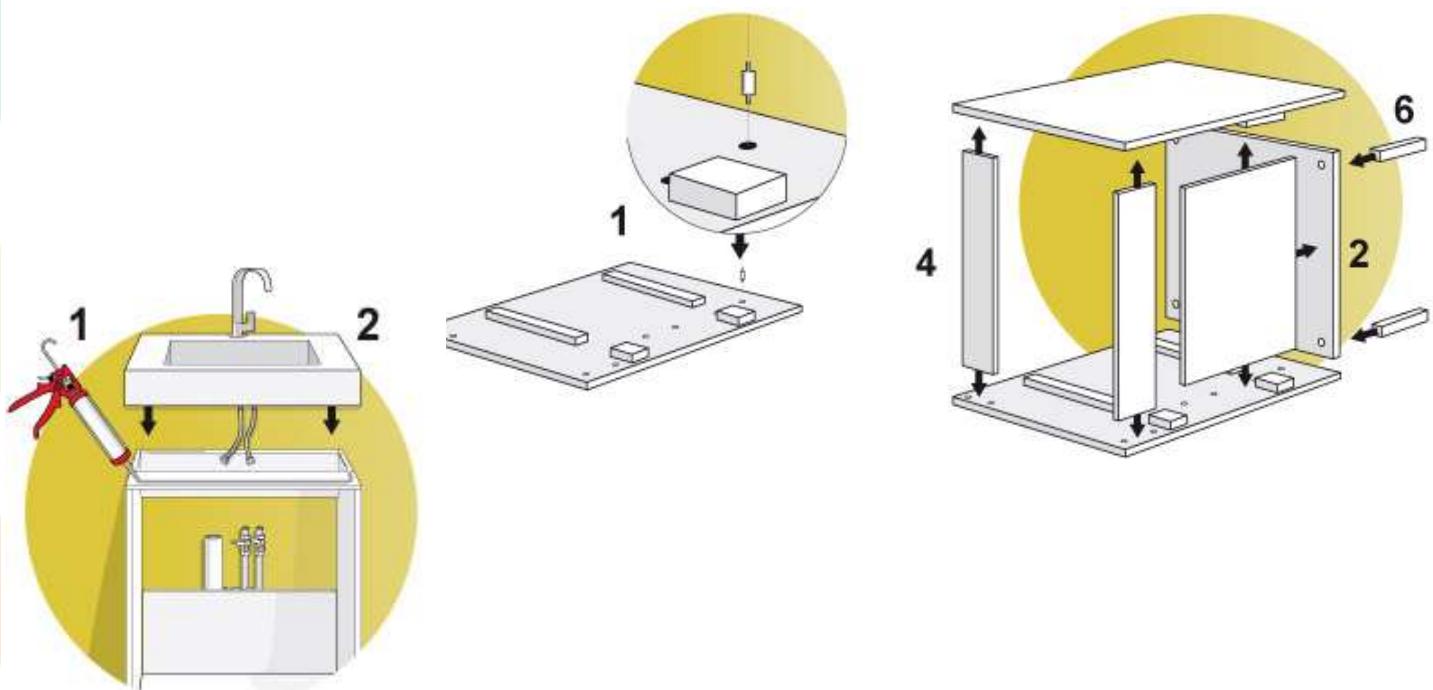
- Evaluer le degré de criticité des risques identifiés et les hiérarchiser

Traitements des risques

- Elaborer et mettre en œuvre le plan d'action

Gestion des risques

- Suivre les actions engagées



Les gens efficaces ne fournissent l'information qu'à ceux qui la demandent.

Ainsi, ils sont certains que ceux qui demandent de l'information ont besoin de leur opinion ou de leur expertise sur un sujet.

« QUE VEUX-TU QUE JE FASSE ? »

« EST-CE BIEN CE QUE TU AVAIS DEMANDÉ ? »



« NÉCESSAIRE DE SAVOIR »

« BON À SAVOIR »

NE FAIT PAS DE DISTINCTION PARCE QUE...  
« Ça pourrait me servir un jour ! »

« Je dois savoir pour être juste dans les décisions à prendre ! »

NE FAIT PAS DE DISTINCTION PARCE QUE...  
« J'aime avoir le sentiment que je contribue à quelque chose d'important ! »

« Je dois savoir MAINTENANT ! »

# SERVICE AUX ENTREPRISES

## CÉGEP DE VALLEYFIELD



### ATTENTION !

LA PERSONNE  
QUI DEMANDE  
DE L'INFORMATION  
EST LA MIEUX PLACÉE  
POUR INDICHER CE  
DONT ELLE A BESOIN;  
ALORS, DONNEZ-LUI  
CE QU'ELLE DEMANDE !

- Qualité de l'information sur demande

- Pour une transmission réussie

## Être attentif au non verbal

- |   |  |    |   |
|---|--|----|---|
| 1 | Maitriser son sujet                            | 6  | Solliciter le point de vue de l'autre         |
| 2 | S'assurer de la réceptivité de l'autre         | 7  | Être attentif aux manifestations non-verbales |
| 3 | S'exprimer clairement                          | 8  | Comprendre les objections                     |
| 4 | Fournir l'essentiel du message                 | 9  | Répondre avec précision aux questions         |
| 5 | Doser la quantité d'informations à transmettre | 10 | S'assurer du consentement de l'autre          |

# SERVICE AUX ENTREPRISES

## CÉGEP DE VALLEYFIELD



Je serai toujours heureux (se) de vous servir et de vous aider à toute date ultérieure. Pour ce faire, vous n'aurez qu'à contacter Nathalie Chiasson, conseillère aux entreprises au Collège de Valleyfield, au 450 373-9441 poste 285, ou par courriel à [nathalie.chiasson@colval.qc.ca](mailto:nathalie.chiasson@colval.qc.ca)

Cette dernière se fera un plaisir de nous mettre en contact.

# SERVICE AUX ENTREPRISES

## CÉGEP DE VALLEYFIELD

Merci pour votre confiance