

## TIP 1.3

# Reformuler, expliquer et accompagner sans jargon

Fiche de révision - Support utilisateur

## 1. Reformuler une demande

La reformulation consiste à reprendre avec ses propres mots les informations essentielles fournies par l'utilisateur afin de vérifier que la demande a été correctement comprise.

Bonne reformulation  
Courte, neutre, factuelle et centrée sur le symptôme.

## 2. Adapter son vocabulaire

| Jargon technique                       | Explication utilisateur                                                    |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Le poste ne récupère pas de bail DHCP. | Votre ordinateur ne reçoit pas correctement ses paramètres réseau.         |
| La résolution DNS échoue.              | Votre ordinateur n'arrive pas à retrouver correctement le service demandé. |
| Le spooler est bloqué.                 | Le service Windows qui gère les impressions est bloqué.                    |

## 3. Expliquer sans perdre la précision

Simplifier ne signifie pas être approximatif. Le technicien doit donner l'information nécessaire à l'utilisateur, sans entrer dans des détails techniques qui ne l'aident pas à comprendre ou agir.

## 4. Guider étape par étape

| Principe                      | Application                                      |
|-------------------------------|--------------------------------------------------|
| Une action à la fois          | Attendre la confirmation avant de poursuivre.    |
| Utiliser des repères visibles | En bas à droite de l'écran, près de l'horloge... |
| Vérifier la progression       | Que voyez-vous maintenant ?                      |

## 5. Vérifier la compréhension

Éviter de se contenter de « Vous avez compris ? ». Demander plutôt ce que l'utilisateur voit, ou lui faire reformuler les étapes importantes lorsqu'il devra les refaire seul.

## 6. Ne pas culpabiliser l'utilisateur

Même lorsque l'utilisateur a provoqué le problème, le technicien doit rester factuel, professionnel et centré sur la résolution et la prévention.

À privilégier  
« L'imprimante n'est plus configurée sur votre poste. Je vais la remettre en place. »

## 7. Expliquer ce qui a été fait

A la fin de l'intervention, expliquer brièvement la cause lorsque elle est connue, l'action réalisée et le résultat valide avec l'utilisateur.

Exemple

« Le problème venait de l'imprimante qui n'était plus correctement configurée. Je l'ai réinstallée et nous avons vérifié ensemble qu'une impression fonctionne. »

## 8. Annoncer une escalade

Une escalade ne doit pas être présentée comme un abandon. Il faut expliquer ce qui a déjà été vérifié, pourquoi une autre équipe doit intervenir et quelle sera la suite.

## 9. Gérer un utilisateur mécontent

Rester calme, laisser l'utilisateur expliquer la situation, reconnaître l'impact du problème, reformuler et annoncer clairement les prochaines actions. Ne pas promettre un délai ou une résolution que l'on ne peut pas garantir.

## 10. Phrases utiles

| Situation  | Formulation possible                                                                                                                   |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reformuler | Si je résume, vous pouviez faire cette action hier mais elle échoue aujourd'hui. C'est bien cela ?                                     |
| Guider     | Cliquez sur Paramètres, puis dites-moi lorsque la fenêtre est ouverte.                                                                 |
| Vérifier   | Qu'est-ce qui s'affiche maintenant ?                                                                                                   |
| Expliquer  | Le problème est corrigé. Nous allons maintenant vérifier ensemble que le service fonctionne.                                           |
| Escalader  | Les premières vérifications montrent que le problème concerne le service central. Je transmets le ticket avec les tests déjà réalisés. |

## 11. Méthode à retenir

Comprendre -> Reformuler -> Expliquer simplement -> Guider -> Vérifier

## 12. À retenir

| Notion        | Essentiel                                          |
|---------------|----------------------------------------------------|
| Reformuler    | Vérifier que la demande est comprise.              |
| Vocabulaire   | Adapter le niveau technique à l'interlocuteur.     |
| Guidage       | Donner une seule action à la fois.                 |
| Repères       | S'appuyer sur ce que l'utilisateur voit à l'écran. |
| Compréhension | Faire confirmer chaque étape importante.           |
| Respect       | Ne pas culpabiliser ou ridiculiser l'utilisateur.  |
| Résolution    | Expliquer simplement ce qui a été corrigé.         |
| Escalade      | Expliquer les tests déjà réalisés et la suite.     |