

## FICHE PRATIQUE

---

RESSOURCES HUMAINES ► COMPÉTENCES SOCIALES ► TRAVAIL EN ÉQUIPE

**Sens du service : Faculté de comprendre et de répondre aux besoins des autres avec disponibilité, bienveillance et engagement, en recherchant leur satisfaction et leur bien-être**

*Ce document est régulièrement mis à jour.*

*Téléchargez gratuitement la dernière version sur [Débloquentes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)*

### MISE EN GARDE

Pour la plupart d'entre nous, les Soft Skills apprises en formation, sur la base d'une liste de recettes à appliquer dans telle ou telle situation, ne sont pas durablement exploitables : les mauvais comportements reprennent très vite le dessus, la Soft Skill ne peut pas s'exprimer, elle est BLOQUÉE par un ensemble de comportements contre-productifs dont on ne sait pas se débarrasser.

Suite à la découverte d'un incroyable protocole imaginé par 2 professeurs de la Harvard Business School, une offre exclusive permet désormais de DÉBLOQUER réellement et définitivement ses Soft Skills.

Découvrez cette offre sur [Débloquentes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

*Le contenu de cette fiche pratique a été généré  
par une Intelligence Artificielle pilotée par une Intelligence Humaine*

## Comportements recommandés :

### 1. Être disponible et accessible pour répondre aux demandes des collaborateurs

→ Un service RH efficace repose sur une écoute active et une réactivité adaptée.

*Exemple : « Je prends le temps de répondre aux questions sur la paie en expliquant clairement les éléments du bulletin de salaire. »*

### 2. Adopter une posture bienveillante et empathique

→ Chaque demande mérite une attention et un traitement respectueux.

*Exemple : « Un collaborateur vit une situation difficile, je prends le temps de l'écouter et de lui proposer un accompagnement adapté. »*

### 3. Assurer un suivi rigoureux des demandes et problématiques

→ Une réponse rapide et efficace évite les frustrations.

*Exemple : « Un salarié m'a signalé une erreur sur son contrat, je fais immédiatement le nécessaire et lui envoie une confirmation dès la correction effectuée. »*

### 4. Être proactif et anticiper les besoins des collaborateurs

→ Répondre aux besoins avant même qu'ils ne soient exprimés renforce la confiance.

*Exemple : « Avant chaque fin de période d'essai, j'envoie un rappel au manager pour anticiper le renouvellement ou l'intégration définitive du salarié. »*

### 5. Personnaliser l'accompagnement en fonction des attentes et situations de chacun

→ Un service adapté améliore la satisfaction et l'engagement.

*Exemple : « Je propose des options de télétravail aux salariés qui ont des contraintes personnelles, après discussion avec leur manager. »*

### 6. Communiquer de manière claire, précise et accessible

→ Une information bien formulée facilite la compréhension et l'adhésion.

*Exemple : « J'envoie une note explicative détaillant les changements de mutuelle pour éviter toute incompréhension. »*

**7. Mettre en place des outils et processus pour faciliter la gestion RH**

→ L'efficacité passe aussi par des solutions adaptées aux collaborateurs.

*Exemple : « Nous avons mis en place une plateforme en libre-service où chaque employé peut télécharger ses fiches de paie. »*

**8. Assurer un traitement équitable et respectueux de chaque collaborateur**

→ Le sens du service implique une approche juste et équilibrée.

*Exemple : « Je m'assure que tous les candidats internes sont évalués selon les mêmes critères de promotion. »*

**9. Être force de proposition pour améliorer l'expérience collaborateur**

→ Une dynamique d'amélioration continue est essentielle.

*Exemple : « Nous avons mis en place des permanences RH pour permettre aux collaborateurs de poser leurs questions librement. »*

**10. Garder une attitude positive et constructive, même face aux demandes complexes**

→ Une approche calme et rassurante favorise une bonne relation avec les collaborateurs.

*Exemple : « Lorsqu'un salarié est mécontent d'une décision, je prends le temps de lui expliquer le contexte et d'explorer des solutions alternatives. »*

**Comportements à éviter :**

**1. Être indisponible ou peu réactif aux sollicitations des collaborateurs**

→ Un manque de réactivité génère de la frustration et un sentiment d'abandon.

*Exemple : « Un salarié envoie plusieurs mails pour une demande urgente, mais je*

*ne lui réponds que trois semaines plus tard. »*

**2. Manquer d'écoute et traiter les demandes de manière expéditive**

→ Ne pas prendre le temps d'échanger avec un collaborateur peut nuire à la qualité du service.

*Exemple : « Un salarié m'explique son problème de congés, mais je lui réponds rapidement sans chercher à comprendre sa situation. »*

**3. Faire preuve de froideur ou de distance dans les échanges**

→ Une attitude impersonnelle donne l'impression d'un manque d'intérêt.

*Exemple : « J'envoie un mail standardisé sans prendre le temps d'adapter ma réponse aux besoins spécifiques du collaborateur. »*

**4. Ignorer les besoins spécifiques des collaborateurs**

→ Un RH doit prendre en compte les particularités de chacun.

*Exemple : « Un salarié en situation de handicap demande un aménagement de poste, mais je lui dis qu'il doit s'adapter aux conditions standard. »*

**5. Ne pas assurer le suivi des demandes et laisser des dossiers en attente**

→ Une demande non traitée peut impacter directement le travail et la vie du collaborateur.

*Exemple : « Un employé attend toujours son avenant de contrat un mois après sa demande, car je n'ai pas suivi le dossier. »*

**6. Communiquer de manière confuse ou ambiguë**

→ Une mauvaise communication entraîne des erreurs et du stress.

*Exemple : « J'informe les collaborateurs d'un changement de politique sans donner les détails pratiques, ce qui génère des incompréhensions. »*

**7. Traiter différemment les collaborateurs selon son affinité personnelle**

→ Un traitement inéquitable peut générer des tensions et un sentiment d'injustice.

*Exemple : « Je réponds plus vite aux demandes des collègues avec qui j'ai de bonnes relations et je tarde à traiter celles des autres. »*

**8. Ne pas chercher à améliorer les processus RH pour faciliter la vie des collaborateurs**

→ Le sens du service implique une démarche d'amélioration continue.

*Exemple : « Je sais que la gestion des congés est compliquée, mais je ne propose aucune solution pour simplifier le processus. »*

**9. Ne pas informer les collaborateurs des évolutions importantes**

→ Un manque de transparence nuit à la relation de confiance.

*Exemple : « Un salarié apprend tardivement un changement de politique RH qui impacte son poste. »*

**10. Être passif et attendre que les collaborateurs viennent chercher l'information**

→ L'initiative fait partie du sens du service.

*Exemple : « Plutôt que d'anticiper et d'envoyer des rappels sur les entretiens annuels, j'attends que les salariés me sollicitent. »*

## **Conclusion**

**Faire preuve de sens du service en tant que RH, c'est allier disponibilité, bienveillance et efficacité pour répondre aux besoins des collaborateurs.** En anticipant les demandes, en communiquant avec clarté et en traitant chacun avec équité, on renforce l'engagement et la satisfaction des équipes. 🚀