

FICHE PRATIQUE

IT ► COMPÉTENCES SOCIALES ► TRAVAIL EN ÉQUIPE

Vulgarisation : Faculté de rendre des concepts complexes accessibles et compréhensibles à un large public en utilisant un langage simple, des exemples concrets et des explications claires

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. Utiliser un langage simple et accessible

→ Adapter son discours pour que les non-techniciens puissent comprendre.

Exemple : « Plutôt que de dire ‘Votre pare-feu bloque les requêtes DNS sortantes’, je dis ‘Votre sécurité internet bloque certaines connexions, je vais régler cela.’ »

2. Donner des exemples concrets pour illustrer les concepts techniques

→ Relier la technologie à des situations du quotidien facilite la compréhension.

Exemple : « Un VPN, c’est comme un tunnel sécurisé entre votre maison et l’entreprise pour protéger vos données sur internet. »

3. Utiliser des métaphores pour simplifier les explications

→ Comparer un concept complexe à une situation connue aide à mieux l’assimiler.

Exemple : « Un antivirus fonctionne comme un garde du corps qui filtre tout ce qui essaie d’entrer dans votre ordinateur. »

4. Faire des démonstrations pratiques lorsque c’est possible

→ Montrer visuellement une action technique aide à l’apprentissage.

Exemple : « Je partage mon écran pour expliquer comment bien configurer une boîte mail plutôt que de simplement l’expliquer à l’oral. »

5. Vérifier régulièrement que l’interlocuteur a bien compris

→ Une reformulation permet d’adapter l’explication si nécessaire.

Exemple : « Est-ce que cette explication vous semble claire ? Avez-vous des questions avant que nous continuions ? »

6. Adapter le niveau de détail en fonction de l’interlocuteur

→ Un cadre dirigeant et un technicien n’ont pas besoin du même niveau d’information.

Exemple : « Avec un développeur, j’explique le fonctionnement d’une API en détail, mais avec un commercial, je me concentre sur les bénéfices pour son travail. »

7. Créer des guides et supports clairs et illustrés

→ Fournir une documentation compréhensible permet aux utilisateurs de se débrouiller seuls.

Exemple : « Je rédige un tutoriel illustré pour expliquer comment changer son mot de passe au lieu d'envoyer un simple texte technique. »

8. Rester patient et bienveillant, même face à des incompréhensions répétées

→ Il faut accepter que tout le monde ne comprenne pas du premier coup.

Exemple : « Je reformule plusieurs fois une explication en essayant différentes approches sans montrer d'agacement. »

9. Utiliser des analogies visuelles ou des schémas pour expliquer

→ Un schéma est souvent plus parlant qu'un long discours.

Exemple : « Pour expliquer le cloud, je dessine un schéma simple montrant comment les données sont stockées à distance et accessibles depuis n'importe quel appareil. »

10. Encourager les questions et la curiosité

→ L'interaction facilite l'apprentissage et la compréhension.

Exemple : « N'hésitez pas à poser vos questions, je préfère m'assurer que tout est clair pour vous avant de passer à autre chose. »

Comportements à éviter :

1. Utiliser un jargon technique sans explication

→ Les termes complexes risquent de perdre l'interlocuteur.

Exemple : « Votre problème vient d'une latence excessive sur le protocole TCP/IP avec un jitter anormal. »

2. Expliquer de manière trop rapide ou bâclée

→ Une explication précipitée risque de ne pas être comprise.

Exemple : « Vous cliquez ici, vous faites ça et voilà, c'est réglé ! »

3. Ne pas vérifier si l'interlocuteur a compris

→ Une absence de validation peut entraîner des erreurs et des incompréhensions.

Exemple : « Je donne une explication sans demander au collaborateur s'il a bien compris ou s'il a des questions. »

4. Être condescendant ou impatient avec ceux qui ne comprennent pas immédiatement

→ Une attitude arrogante décourage les utilisateurs d'apprendre.

Exemple : « Vous ne savez pas ce qu'est un cache DNS ? C'est la base pourtant ! »

5. Ne pas adapter son explication en fonction de son interlocuteur

→ Un langage trop technique ou trop simpliste peut être inadapté.

Exemple : « J'explique en détail l'architecture réseau à un commercial alors qu'il veut juste savoir comment accéder à un fichier partagé. »

6. Donner trop d'informations d'un coup

→ Un excès de détails techniques peut noyer l'essentiel.

Exemple : « Pour configurer votre mail, il faut d'abord ouvrir le DNS, vérifier l'enregistrement MX, paramétrer le SPF, puis... »

7. Se contenter d'une réponse vague et non pédagogique

→ Une réponse trop simpliste ne permet pas à l'utilisateur de comprendre.

Exemple : « Ça marche comme ça, ne cherchez pas à comprendre. »

8. Ne pas fournir de support ou de documentation accessible

→ Une aide écrite permet aux utilisateurs de revoir l'information.

Exemple : « Je donne une explication à l'oral sans laisser de guide ou de tutoriel à l'utilisateur. »

9. Expliquer uniquement d'un point de vue technique sans lien avec le quotidien de l'utilisateur

→ Il faut relier l'information aux bénéfices concrets pour l'utilisateur.

Exemple : « J'explique comment fonctionne une sauvegarde sans préciser que cela permet de récupérer un fichier supprimé par erreur. »

10. Ignorer les questions ou ne pas encourager l'apprentissage

→ Une bonne vulgarisation repose sur l'échange et la pédagogie.

Exemple : « Un collègue me pose une question sur la cybersécurité et je lui réponds simplement 'Regarde sur internet'. »

Conclusion

La vulgarisation en service IT est essentielle pour permettre à tous les collaborateurs de mieux comprendre et utiliser les outils informatiques. En utilisant un langage simple, des analogies concrètes et en adaptant son discours à son interlocuteur, un technicien IT facilite l'adoption des solutions et améliore la relation avec les utilisateurs. 🚀