



FICHE RÉFLEXE : LA COMMUNICATION F.I.S.

Désamorcer la tension et piloter l'urgence en 15 secondes chrono

OBJECTIF : En situation de tension, de panne technique ou d'afflux soudain de clients, remplacer la recherche de coupable par une action collective immédiate.

Le piège de la « chasse aux sorcières » à chaud

En plein coup de feu, les questions accusatrices (« *Pourquoi ce n'est pas fait ?* », « *Qui a encore oublié de... ?* ») déclenchent un **réflexe défensif**. L'équipe perd un temps précieux à se justifier et la surcharge cognitive explose.

Le rôle du manager : Absorber, filtrer et donner une direction claire.



LA MÉTHODE F.I.S. EN 3 ÉTAPES

Étape	Principe	Ce que le cerveau perçoit
F — FAITS	Décrire la donnée brute et mesurable	Interrompt la panique et les justifications
I — IMPACT	Isoler le risque opérationnel ou client	Fixe la priorité absolue du moment
S — SOLUTION	Activer une consigne claire / réallouer le flux	Remet l'équipe en mouvement immédiat

1. **F — FAITS (100 % Neutre & Factuel)**

- **Principe :** Énoncer uniquement ce qui est vérifiable. Bannir le « Tu » / « Vous » accusateur, les jugements et les adjectifs qualificatifs.
-  **À ne pas dire :** « *Vous traînez à la réception ou quoi ? Regardez le bazar que vous avez laissé s'installer dans le hall !* »
-  **À dire :** « **Il y a 15 personnes en attente au hall et le temps de prise en charge dépasse actuellement 20 minutes.** »



2. I — IMPACT (Clair, Opérationnel, Sans dramatisation)

- **Principe** : Nommer la conséquence directe sur l'organisation, la sécurité ou le client sans injecter de peur ni de jugement catastrophiste.
- **✗ À ne pas dire** : « *C'est la catastrophe ! Les clients vont tous péter un câble et la direction va nous tomber dessus !* »
- **✓ À dire** : « **L'impact, c'est qu'on accumule un retard en chaîne sur l'accès aux soins/chambres et que la tension monte dans le hall.** »

3. S — SOLUTION (Tournée vers l'action immédiate & la régulation)

- **Principe** : Donner une consigne précise à très court terme, réorienter le flux ou attribuer une tâche à une personne identifiée.
- **✗ À ne pas dire** : « Je ne veux plus voir personne en attente, démerdez-vous mais faites sauter cette file tout de suite ! »
- **✓ À dire** : « **La solution : Thomas, tu coupes les prises en charge au comptoir, tu bascules la file vers le salon d'attente avec un café offert, et tu viens en renfort immédiat sur la cabine 3.** »



SCRIPT RITUEL DU MANAGER (15 Secondes Chrono)



[PAUSE D'ANCRAGE 3 SECONDES]

Inspirez profondément, ancrez vos pieds au sol, baissez vos épaules.

1. « **Voici le fait** : [Constat neutre et mesurable] »
2. « **L'impact direct** : [Conséquence opérationnelle / risque principal] »
3. « **La solution immédiate** : [Prénom + Action précise à très court terme] »

[**QUESTION DE CLÔTURE**] « As-tu besoin d'aide ou d'un outil particulier pour exécuter ça tout de suite ? »