

## En tout temps

- Être courtois
- Être ouvert
- Être respectueux
- Éviter la confrontation
- Être bien compris
- Regarder les aspects positifs

## Avant

- Établir l'objectif de l'appel
- Rassembler les faits
- Proposer des solutions
- Chercher un compromis

## Pendant

- Nommer l'objet de l'appel
- Parler des faits
- Identifier des pistes de solution
- Prévoir un suivi
- Remercier

## Après

- Noter les informations suite à la communication
- Faire un suivi s'il y a lieu

## NOTES