



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 INTRODUCTION À LA RELATION PROFESSIONNELLE	9
CHAPITRE 2 COMPRENDRE LES CONSIGNES ET ATTENTES	15
CHAPITRE 3 COMMUNICATION ET REFORMULATION	23
CHAPITRE 4 ORGANISATION DE L'INTERVENTION	29
CHAPITRE 5 GESTION DES IMPRÉVUS	37
CHAPITRE 6 TRANSMISSION DES INFORMATIONS	45
CHAPITRE 7 AUTO-ÉVALUATION DE LA PRESTATION	53
CHAPITRE 8 ADOPTION D'UNE POSTURE PROFESSIONNELLE	61
CHAPITRE 9 RESPECT DES HABITUDES DU PARTICULIER	69
CHAPITRE 10 PRÉVENTION DES RISQUES	77
CHAPITRE 11 TRANSMISSION CLAIRE DES OBSERVATIONS	83
CHAPITRE 12 PRISE EN COMPTE DU CONFORT DU PARTICULIER	91
CONCLUSION	99