

Mémento sur l'entretien de face à face en situation professionnelle

Avant l'entretien : une préparation soignée

- Cerner précisément la finalité de l'entretien.
- Recueillir les éléments nécessaires.
- Déterminer la technique d'entretien adaptée à la finalité souhaitée et aux contraintes prévisibles : entretien directif, non directif, semi-directif.
- Préparer le support pour les entretiens directifs et semi-directifs.
- Réfléchir à ses préjugés et stéréotypes sur l'interlocuteur et la situation à venir.
- Préparer les conditions matérielles :
 - de préférence proposer et non imposer un lieu non connoté et à l'abri de toute perturbation (téléphone, visite, bruits, etc.), ainsi qu'une heure de rendez-vous adaptée à la durée prévisible de l'entretien ;
 - prévoir une des dispositions qui ont montré leur efficacité en matière de communication interpersonnelle : le face-à-face ou le côte-à-côte ;
 - prévoir des sièges confortables et de même nature.
- Se rendre disponible en évitant de prévoir d'autres activités au même moment (signature de courriers, rendez-vous, etc.).

Pendant l'entretien : un comportement adapté

■ Au démarrage de l'entretien

- Accueillir l'interlocuteur.
- Rappeler l'objet de l'entretien, sa finalité, les modalités de son déroulement, les suites qui y seront données et s'assurer de l'accord de l'interlocuteur.
- Adapter le code de communication à l'interlocuteur.

■ Au cours de l'entretien

- Utiliser la technique choisie et le support préparé.
- Utiliser un vocabulaire plutôt univoque (des mots et des expressions qui n'ont qu'une seule signification), un style et un ton adaptés.
- Instaurer un climat relationnel propice à la communication.
- Être attentif à l'écho et au poids des mots. Essayer d'éviter l'effet de halo.
- Être attentif à l'ensemble des dimensions de la situation, notamment au paralangage (intonation, articulation, timbre et débit de la voix) et au non verbal (gestes, mimiques, positions du corps, etc.).
- Adopter une attitude de compréhension en étant pleinement présent (écoute active et reformulation essentiellement).
- Veiller à ses propres attitudes.
- Contrôler l'ensemble des variables susceptibles de parasiter l'échange.
- Prendre des notes ou enregistrer (à condition de l'avoir annoncé en préalable).

■ A la fin de l'entretien

- Remercier l'interlocuteur pour sa disponibilité, valoriser les informations apportées.

Après l'entretien : donner les suites prévues

- Relire et organiser ses notes.
- Les compléter, si nécessaire.
- Rédiger, avec un peu de recul, le compte rendu de l'entretien ou un relevé de décisions.
- Diffuser, le cas échéant, le compte rendu selon les modalités prévues.

Cathy Bousquet et Guy Panisse

Rappel des trois autres fiches sur l'entretien

- N°45-1 sur l'ensemble des conditions susceptibles de contribuer à la réussite d'un entretien
- N°45-2 sur la prise en compte des influences liées au contexte, à l'environnement et au message
- N°46-1 sur quelques mécanismes psychologiques susceptibles d'affecter les acteurs en présence