

L'entretien

L'entretien met en situation une communication orale (situation de face à face) ou on dialogue, et échange des informations sur un sujet précis. L'entretien vise toujours un objectif, il est souvent à la base d'une prise de décision.

Les entretiens les plus utilisés dans la vie professionnelle concernent :

- L'entretien d'embauche : recruter le meilleur candidat.
- L'entretien de négociation : vendre, faire accepter des conditions, trouver un accord.
- L'entretien d'évaluation : évaluer le personnel, le former ou l'orienter.

L'entretien d'embauche

1. Définition : il s'agit d'un échange d'informations entre le recruteur et le candidat à un poste de travail. A l'issue d'un ou de plusieurs entretiens, chacun doit disposer des éléments nécessaires à la prise de décisions :

Pour le recruteur : j'engage ou je n'engage pas ce candidat.

Pour le candidat : j'accepte ou je n'accepte pas le poste proposé.

Il est donc essentiel qu'un maximum d'informations soit échangé pour permettre la prise de décision.

2. Objectifs des parties :

Lors de l'entretien les objectifs des parties sont les suivants :

Pour le recruteur

- Trouver le candidat disposant d'un maximum.
- Vérifier si ses capacités correspondent réellement au profil du poste à occuper.
- Intéresser suffisamment le candidat pour qu'il accepte d'intégrer l'entreprise.

Pour le candidat

- Vérifier que le poste à pourvoir est en rapport avec la petite annonce.
- Vérifier que son profil correspond à celui du poste vacant.
- Arriver à convaincre le recruteur qu'il est apte à occuper le poste.

Formes d'entretien :

Entretien simple	Le candidat doit être disponible et à l'écoute de son interlocuteur afin de comprendre ce qu'il souhaite.
Entretien en chaîne	Le candidat rencontre successivement et séparément différents interlocuteurs. A la suite des entretiens, une synthèse des appréciations recueillies est effectuée par l'entreprise.
Entretien en jury	Le candidat est placé face à plusieurs personnes. Cela permet d'échanger des impressions sur une base commune.
Entretien en groupe	L'entreprise peut choisir plusieurs candidats pour une simple réunion d'informations en vue de leur présenter l'entreprise et le poste en question. Il peut s'agir aussi d'une épreuve de sélection ou les candidats réunis autour d'une table sont invités à s'exprimer.

Préparation de l'entretien

a- Préparation : lorsqu'on cherche un emploi, il est important de savoir prospecter en lisant les petites annonces :

- En rédigeant des lettres de candidature.
- En prenant contact au téléphone.
- En s'inscrivant aux bureaux de recrutement.

b- La proposition de l'entretien :

Elle peut être faite par lettre, par téléphone ou par fax. La date et l'heure sont généralement imposées. Dans ce cas, le respect des conditions du RDV est essentiel. Si le candidat doit prendre contact pour fixer la date et l'heure, certaines règles sont à respecter :

- 1- Appeler dès réception du courrier.
- 2- Faire préciser le jour, la date ainsi que le lieu précis de l'entretien.

c- La recherche d'informations sur l'entreprise :

Cette recherche permet au candidat, a moment de l'entretien de poser des questions précises, notamment en ce qui concerne le contenu du poste pour en savoir plus que les autres candidats et pour être plus à l'aise ; il faut se renseigner sur le secteur d'activités, le marché, la position sur le marché, l'image de marque, les forces et les faiblesses.

d- Les documents utilisés lors d'un entretien :

Le candidat rassemble tous les documents nécessaires à la mise en place de sa stratégie de communication face au recruteur et pouvant servir de preuve, il s'agit par exemple :

- De la correspondance échangée avec l'entreprise.
- Du double du CV.
- Copie des diplômes obtenus.
- Attestation(s) du ou stage(s) ou du travail.
- Recommandations...

e- Pour se préparer aux questions posées (voir polycopies)

32 questions auxquelles vous devez vous préparer.

Pendant l'entretien.

Réussite d'un entretien d'embauche.

Pourquoi un entretien ?

Comment soigner son apparence ?

Pourquoi surveiller son comportement ?

Conseils à suivre : ce qu'il faut faire / ce qu'il ne faut pas faire.

Pourquoi surveiller votre comportement :

- Votre comportement influence votre interlocuteur de votre état d'esprit. Si vous vous obligez à donner l'impression que vous êtes à l'aise, vous serez à l'aise.
- La première règle à respecter, en matière de comportement est **la ponctualité**.
- Soyez à l'heure à votre rendez-vous.
- Prévenir en cas de problème (retard ou absence)

Voici quelques conseils à suivre pour se sentir plus à l'aise et éviter les erreurs de comportement pendant l'entretien.

1- Se présenter
2- Saluez votre interlocuteur par un « Bonjour M. », le mot « Bonjour » convient à un groupe, il est incorrect lorsqu'on s'adresse à une seule personne.
3- Ne devancez pas une poignée de main avant que votre interlocuteur n'ait fait le geste.
4- Souriez : le sourire facilite la décontraction et donne une impression d'amabilité.
5- Asseyez-vous confortablement, bien au fond du fauteuil ou de la chaise.
6- Attendez, pour vous asseoir d'avoir été invité à le faire (si vous avez le soleil dans les yeux, n'hésitez pas à changer de siège ou de position).
7- Posez votre sac à main par terre ou à côté de vous.
8- Ne croisez pas les jambes (cas de jupe).
9- Evitez de fumer si vous n'êtes pas autorisé à le faire.
10- Ne mâchonnez pas le chewing-gum.
11- Ne mettez pas les mains dans les poches, ne croisez pas les bras et ne vous accoudez pas sur le bureau.
12- Regardez votre interlocuteur, le regard marque l'attention et l'écoute.
13- Répondez aux questions par des phrases complètes, évitez oui ou non.

Conseils à suivre :

Ce qu'il faut faire

- *Illustrez vos propos d'exemples concrets issus de votre vie professionnelle.
- *posez des questions.
- *recherchez dès le début de l'entretien la cause du recrutement : création, remplacement etc.....
- *montrez que vous avez quelques informations sur l'entreprise, son secteur d'activité.
- *soyez attentif aux propos de votre interlocuteur.
- *mettez l'accent sur vos qualités professionnelles.
- *soyez souriant(e) et détendu(e)

Ce qu'il ne faut faire

- *N'arrivez pas trop en avance, mais surtout n'arrivez pas en retard.
- *Ne dites pas que c'est le seul entretien que vous avez obtenu.
- *Ne dites pas que vous voulez travailler à n'importe quel prix.
- *Ne faites pas preuve de curiosité en inspectant le décor ou en essayant de lire les papiers posés sur le bureau de votre interlocuteur.
- *Ne dites pas de mal de votre employeur précédent.
- *N'abordez pas des questions politiques, religieuses ou sociales.
- *Ne racontez pas votre vie.
- *Ne répondez pas par monosyllabes.

32 QUESTIONS AUXQUELLES VOUS DEVEZ VOUS PRÉPARER

- 1- Présenter votre expérience professionnelle (poste, patrons, collègues, responsabilités...)
- 2- Pourquoi voulez-vous quitter votre poste actuel ?
- 3- Quand êtes-vous disponible ? Quelle est votre activité actuelle ?
- 4- Quelle est votre échelle de salaire ? Combien gagniez-vous dans votre précédent emploi ?
- 5- Que savez-vous de notre entreprise ? De notre marché De nos clients ? De nos concurrents ?
- 6- Quel est votre plan de carrière ? quels sont vos objectifs à court, moyen, long terme ?
- 7- Êtes-vous fait pour ce poste ? Qu'est ce qui vous plait dans cette fonction ?
- 8- Pourquoi avez-vous porté votre choix sur notre société ?
- 9- Pourquoi avez-vous écrit ? Pourquoi avez-vous répondu à notre annonce ?
- 10- Acceptez-vous les déplacements fréquents ?
- 11- Êtes-vous prêt à déménager pour ce poste ?
- 12- Quelles sont parmi vos aptitudes et expériences celles qui vous permettent de penser que vous réussirez dans un tel emploi ?
- 13- Quelle est votre formation ? Avez-vous suivi un cycle de formation permanente ? Qu'est-ce qui vous a le plus intéressé ?
- 14- Quelle langue étrangère maîtrisez-vous ? Quel est votre niveau ? Avez- vous vécu dans les pays dont vous parlez les langues ? Quels journaux étrangers lisez-vous ?
- 15- Quelles expériences vous ont le plus marqué ? Pourquoi ?
- 16- Décrivez en quelques mots votre enfance et votre milieu familial ?
- 17- Quelle est votre situation de famille ? Que font votre conjoint et vos enfants ?
- 18- Avez-vous parlé de votre candidature dans notre société à votre conjoint ?
Qu'en pense t-il ?
- 19- Qu'est ce qui a le plus d'importance pour vous ? La réussite professionnelle ou la réussite familiale ? Pourquoi ?
- 20- Faites le portrait du patron idéal.
- 21- Acceptez-vous les exigences du poste ?
- 22- Quelles sont vos compétences professionnelles ? Comportementales ?
- 23- Que pratiquez-vous comme traitement de texte, tableur, gestion de fichier, PAO ?
- 24- Comment vous jugez-vous ? Quelles sont vos plus grandes qualités et vos plus grands défauts ?
- 25- Comment vous insérez vous dans une équipe ?
- 26- Aimez-vous les responsabilités ? Quelles ont été vos plus grandes responsabilités ?
- 27- Quelles sont selon vous, les quatre qualités essentielles pour réussir ?
- 28- Faites un portrait sévère de vous-même ?
- 29- Décrivez dans quelles circonstances vous avez voyagé, et ce que cela vous a apporté.
- 30- Quelles sont vos activités extraprofessionnelles (sports, lectures, violon d'Ingres) ?

- 31- Pouvez-vous nous adresser la copie de vos bulletins de paie ? de vos diplômes ?
 32- Quels sont vos autres contacts ? Avez-vous d'autres offres, lesquelles ? Ou ?

Autres types d'entretien

A – l'entretien de négociation

1- Principe : l'entretien de négociation est une situation de communication dans laquelle l'entreprise et ses partenaires essaient de trouver un accord à une situation donnée.

2- Exemple

Partenaires	Origine de négociations	Objet de négociation
Client	Contrat de vente de biens ou services	Contrat de la vente, de livraison, conditions générale de vente.
Fournisseur	Contrat d'achat de marchandises, contrat d'entretien de matériel	Conditions de fabrication, le prix, le paiement.
L'entreprise et la banque	Contrat de prêt	Montant de prêt par rapport aux garanties.
Les salariés	Embauche d'un cadre	Salaire et avantages.

B- Entretien d'évaluation

1- Principe : il se déroule entre un responsable de service et son subordonné. Il peut être pratiqué tous les deux ans ou chaque année. Cette appréciation permet de vérifier l'adéquation du salarié à son poste ainsi :

Si des insuffisances sont constatées, l'entreprise procède soit à la mutation du salarié à un poste plus adapté soit à la formation.

Si les capacités sont supérieures au besoin du poste, l'entreprise procède à la promotion du salarié à un poste plus responsabilisé.

2- Objectif et conditions de réussite :

1- Objectif :

Pour le salarié :

- Disposer d'un moment propice de dialogue avec son supérieur hiérarchique.

- Evaluer sa situation, mesurer ses performances et sa contribution à l'entreprise.
- Exprimer et obtenir des réponses à ses préoccupations, souhaits et aspirations.

Pour le supérieur :

- Etablir un moment privilégié de dialogue avec son collaborateur.
- Clarifier et ajuster ce qu'on attend de lui : ce que recouvre le poste et les performances attendues.
- Mieux le connaître, ses motivations concernant sa carrière, ses soucis financiers ou familiaux.
- Intégrer dans et pour la gestion de son service les informations recueillies.

Conditions de réussite :

- Un climat de franchise réciproque est indispensable entre le supérieur et ses subordonnés.
- Les résultats de l'entretien sont consignés par écrit sur l'imprimé d'appréciation ou sur un compte rendu établi par le supérieur hiérarchique, signé et communiqué au salarié.
- Le bilan doit être effectivement utilisé pour la gestion du personnel.