

# 5 check-lists pour vous aider à mener chaque entretien

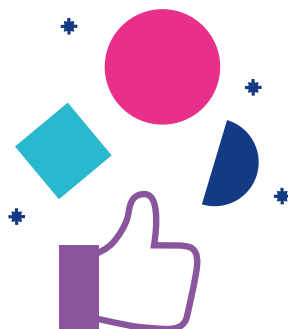


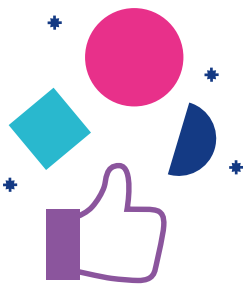
En tant que responsable d'équipe, vous êtes le premier point de contact pour la performance, le comportement et le bien-être de votre équipe. Vous êtes la personne qui remarque le plus vite quand quelqu'un progresse, se bloque ou réagit soudainement de manière différente. Des entretiens courts, clairs et allant droit au but vous aident, vous et votre collègue, à avancer.

**Ces 5 check-lists vous permettent de réagir rapidement et de communiquer avec impact.**

**Elles répondent aux questions suivantes :**

- ✓ Comment préparer un entretien avec son collaborateur?
- ✓ Comment assurer le suivi après un entretien avec son collaborateur?
- ✓ Comment donner un feedback clair et utile à son collaborateur?
- ✓ Comment mener un entretien de développement concret ?
- ✓ Comment engager la conversation lorsque quelqu'un adopte soudainement un comportement différent ?





### Check-list 1: Préparer l'entretien

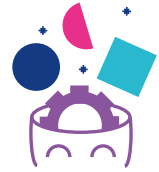
- ✓ **Invitez** le collaborateur **suffisamment** à l'avance.
- ✓ **Communiquez à l'avance clairement** l'objectif, le lieu, la durée et les participants de l'entretien.
- ✓ Assurez-vous que les entretiens puissent avoir lieu **dans un environnement calme et confidentiel**.
- ✓ **Demandez au collaborateur de se préparer.** Invitez-le/la à réfléchir à son expérience de travail actuel et aux éventuels défis.
- ✓ **Préparez également** vos points de discussion sur base de vos observations.
- ✓ **Prenez connaissance de la description de fonction du collaborateur** ainsi que les objectifs et la stratégie de l'organisation.
- ✓ **Vérifiez bien s'il reste des points à suivre** des entretiens précédents qui nécessitent une attention.
- ✓ **Concluez** chaque entretien par des **accords clairs**.



### Check-list 2: Suivi après l'entretien

- ✓ **Retranscrivez brièvement un résumé de l'entretien :** situations/observations et principaux enseignements.
- ✓ **Consignez les accords** (e-mail, papier, ... ) : que fait-on, qui fait quoi, pour quand ?
- ✓ **Rendez-les concrets et mesurables :** à quoi constaterez-vous les progrès ou le changement ?
- ✓ **Planifiez le suivi :** bloquez dès maintenant un moment concret dans l'agenda pour évaluer ensemble l'évolution.
- ✓ **Organisez le soutien :** quelle aide, quelle formation ou quelle adaptation a été convenue ?

### Check-list 3: Entretien de feedback



#### → Ouverture

- ✓ Merci de prendre un moment. Je souhaite aborder un point que j'ai remarqué et j'aimerais connaître ton point de vue.

#### → Situation → Comportement → Impact

*Décris aussi concrètement et objectivement que possible ce que tu as vu et quelles en ont été les conséquences.*

- ✓ Lors du briefing d'hier avec Nathan (*situation*), j'ai remarqué que tu l'as interrompu à plusieurs reprises (*comportement*). De ce fait, il n'a pas pu aller au bout de son propos (*conséquence*).
- ✗ Tu ne laisses jamais les autres terminer et tu veux toujours avoir la parole, c'est tellement pénible !

#### → Questions & écoute

*Laisse ton membre d'équipe s'exprimer et ne commente pas son récit.  
Pose des questions ouvertes.*

- ✓ Comment as-tu vécu ce moment ?
- ✓ Qu'est-ce qui se passait pour toi ?
- ✗ Je trouve ça vraiment étrange. On ne fait pas ce genre de chose !

#### → Montrer de la compréhension et clarifier les attentes

*Nomme le comportement que tu veux voir. Pas celui que tu ne veux pas voir.*

- ✓ Je comprends ce que tu dis. Pendant un briefing, j'attends toutefois que chacun laisse l'autre terminer avant de réagir.
- ✗ Je veux que tu n'interrompes plus les autres.

#### → Proposer une solution et convenir d'accords

*Laisse le membre d'équipe proposer lui-même une solution et convenez comment et quand vous ferez le suivi.*

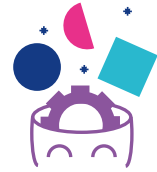
- ✓ Que pourrais-tu faire concrètement pour aborder cela différemment la prochaine fois ?
- ✓ On se fait un point dans deux semaines pour voir comment ça se passe ?
- ✗ Je veux que tu ne fasses plus ça.

#### → Clôturer positivement

- ✓ Merci pour ta transparence. Dis-moi ce que je peux encore faire pour te soutenir.



## Check-list 4: Entretien de développement



### → Ouverture

- ✓ Aujourd'hui, j'aimerais me concentrer sur ton développement pour la période à venir.
- ✗ On va voir tout ce qui peut être amélioré.

### → Bilan

- ✓ De quoi es-tu le plus fier ces derniers mois ?
- ✓ Qu'est-ce qui t'a semblé difficile ou exigeant ?
- ✗ Qu'est-ce qui a mal tourné ?

### → Avenir & objectifs

- ✓ Quelles tâches te donnent de l'énergie ?
- ✓ Qu'aimerais-tu mieux maîtriser ou faire différemment ?
- ✓ Quelles autres tâches ou responsabilités te vois-tu assumer à l'avenir ?
- ✓ Donc, si je comprends bien, tes objectifs sont :
  - Assumer davantage de responsabilités dans X
  - Renforcer la compétence Y

### → Plan d'action

- ✓ Quelles formations / quels projets / quel soutien pourraient t'aider ? Quelles étapes concrètes pouvons-nous mettre en place dans les prochaines semaines ?
- ✗ Suis juste une formation, après ça ira.

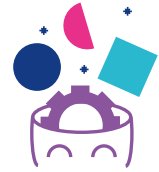
### → Mesurer et assurer le suivi

- ✓ Comment sauras-tu que, dans 6 mois, tu t'es réellement amélioré(e) ? À quoi le verras-tu très concrètement ?
- ✓ Regardons ensemble chaque trimestre comment cela avance.

### → Appréciation

- ✓ Je tiens en tout cas à te remercier encore pour ta contribution à l'équipe, et je soutiens volontiers ton développement futur au sein de notre entreprise.

## Check-list 5: Entretien de bien-être



### → Check-in chaleureux : remarquer les changements de comportement

- ✓ Je voulais te parler un instant parce que je remarque que tu sembles un peu plus fatigué(e)/absent(e)/silencieux(se)/... Comment vas-tu vraiment ?
- ✗ Tu es bizarre ces derniers temps, il y a quelque chose qui ne va pas ?

### → Laisser de l'espace

*Laisse des silences, montre de la compréhension.*

- ✓ Ça a l'air difficile, je comprends que cela représente beaucoup.

### → Explorer plus en profondeur

- ✓ Qu'est-ce qui te pèse le plus en ce moment ?
- ✓ Est-ce lié à la charge de travail, à quelque chose dans l'équipe, à ta vie privée, ou à autre chose ?

### → Clarifier les besoins

- ✓ Qu'est-ce qui t'aiderait en ce moment ? De quoi as-tu besoin en ce moment ?
- ✓ Qu'est-ce qui est faisable pour toi, et qu'est-ce qui ne l'est pas ?
- ✗ Ah je vois, je propose que...
- ✗ Mais je n'y peux rien, moi !

### → Discuter des options

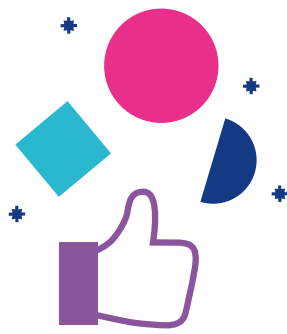
- ✓ Voyons ensemble quels ajustements feront la plus grande différence.
  - Revoir les priorités
  - Réduction temporaire des tâches
  - Flexibilité
  - Soutien via les RH / le conseiller en prévention / du coaching
  - ...

### → Accords concrets

- ✓ Nous convenons de faire X pendant les quatre prochaines semaines, puis nous referons le point sur la situation.

### → Clôturer avec bienveillance

- ✓ Merci d'avoir partagé cela avec moi/nous. Je suis là pour te soutenir.



**Commerce Training**

Avenue E. Van Nieuwenhuysse 8  
1160 Auderghem

**T** +32 2 788 05 70

**E** [info@commercettraining.be](mailto:info@commercettraining.be)

[www.commercettraining.be](http://www.commercettraining.be)