

# Sommaire

Remerciements .....	7
Préface .....	13
Introduction.....	15
QUIZ : Testez vos connaissances .....	17
<b>1<sup>RE</sup> PARTIE - LES CLÉS D'UN ENTRETIEN RH RÉUSSI .....</b>	<b>19</b>
<b>Chapitre 1 - Repérer les spécificités des 10 entretiens RH .....</b>	<b>21</b>
Cerner les caractéristiques et principes d'un entretien RH .....	22
Situer les entretiens dans la gestion des ressources humaines et le management.....	25
Utiliser l'entretien comme un levier de motivation au travail.....	30
Identifier les différents types d'entretiens RH et leurs enjeux.....	36
Appréhender les étapes clés incontournables d'un entretien RH .....	37
Outil n° 1 - Tableau comparatif des 10 entretiens clés RH .....	41
Outil n° 2 - Fixation des objectifs SMART .....	43
<b>Chapitre 2 - Cadrer la démarche d'entretiens RH pour être efficace ...</b>	<b>47</b>
Construire un processus clair en lien avec les politiques RH.....	48
Organiser la mise en place des entretiens RH .....	54
Articuler les entretiens avec la gestion des compétences.....	60
Intégrer le cadre légal dans la conduite des entretiens .....	65
Assurer le suivi des entretiens : une responsabilité partagée .....	72
Outil n° 1 - Modèle de fiche de fonction .....	74

Outil n° 2 - Tableau de suivi des entretiens .....	76
<b>Chapitre 3 - Communiquer en entretien RH : les clés de la réussite...</b>	<b>79</b>
Structurer son message .....	80
Pratiquer l'écoute active .....	86
Analyser le langage non verbal .....	94
Faire preuve d'assertivité .....	99
Savoir prendre des notes .....	102
Gérer les situations difficiles.....	104
Outil n° 1 - Testez votre degré d'assertivité.....	113
Outil n° 2 - Interprétation des comportements non verbaux.....	121
Outil n° 3 - Grille d'observation des comportements non verbaux en entretien.....	123
Outil n° 4 - Liste d'abréviations utiles pour la prise de notes.....	125
 <b>2<sup>E</sup> PARTIE - CONDUIRE LES ENTRETIENS RH : LES BONNES PRATIQUES .....</b>	 <b>129</b>
<b>Chapitre 1 - L'entretien de recrutement .....</b>	<b>131</b>
Outil n° 1 - Modèle de fiche profil de poste .....	139
Outil n° 2 - Modèle de compte rendu d'entretien de recrutement.....	140
<b>Chapitre 2 - L'entretien d'intégration : entretien de suivi et entretien de bilan .....</b>	<b>141</b>
Outil n° 1 - Processus d'intégration : quatre étapes clés.....	151
Outil n° 2 - Charte d'intégration .....	152
Outil n° 3 - Fixation et suivi des objectifs pendant la phase d'intégration .....	154
Outil n° 4 - Modèle de compte rendu d'entretien de suivi d'intégration....	155
<b>Chapitre 3 - L'entretien annuel individuel : entretien d'évaluation, télétravail et entretien forfait jours .....</b>	<b>157</b>
Outil n° 1 - Guide de préparation d'entretien annuel d'évaluation (salarié).....	171
Outil n° 2 - Guide de préparation d'entretien annuel d'évaluation (manager).....	173

Outil n° 3 - Modèle de compte rendu d'entretien annuel d'évaluation...	176
Outil n° 4 - Modèle de compte rendu d'entretien forfait jours .....	180
<b>Chapitre 4 - L'entretien de félicitations</b> .....	183
Outil n° 1 - Féliciter pour agir sur la motivation .....	190
<b>Chapitre 5 - L'entretien professionnel</b> .....	193
Outil n° 1 - Guide de préparation d'entretien professionnel (salarié et manager) .....	203
Outil n° 2 - Modèle de compte rendu d'entretien professionnel.....	208
<b>Chapitre 6 - L'entretien de mobilité interne</b> .....	213
Outil n° 1 - Guide de préparation d'entretien de mobilité interne (salarié) .....	220
Outil n° 2 - Modèle de compte rendu d'entretien de mobilité interne ....	225
Outil n° 3 - Fiche type enquête métier.....	227
<b>Chapitre 7 - L'entretien de délégation</b> .....	229
Outil n° 1 - Tableau de gestion des priorités.....	236
Outil n° 2 - Tableau de délégation progressive.....	238
Outil n° 3 - Contrat de délégation type .....	239
Outil n° 4 - Tableau de bord de suivi de la délégation .....	240
<b>Chapitre 8 - L'entretien de recadrage</b> .....	241
Outil n° 1 - Le DESC .....	249
Outil n° 2 - Repérer son style de management .....	251
<b>Chapitre 9 - L'entretien de rupture du contrat : entretien de licenciement individuel et entretien de rupture conventionnelle</b> .....	255
Outil n° 1 - Exemple de courrier de convocation à un entretien préalable de licenciement.....	266
<b>Chapitre 10 - L'entretien de départ: démission, CDD, fin de stage, fin de tutorat, retraite</b> .....	267
Outil n° 1 - Modèle de compte rendu d'entretien de départ.....	274

Conclusion.....	277
Annexes.....	279
Correction du QUIZ .....	281
Glossaire .....	285
Liste des documents téléchargeables .....	293
À propos des auteures .....	295