

Sommaire

Remerciements	5
Préface	11
Introduction	13
QUIZ : Testez vos connaissances	17
1^{re} partie - LES CLÉS D'UN ENTRETIEN RH RÉUSSI	19
Chapitre 1 - Repérer les spécificités des entretiens RH	21
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	37
Appréhender les étapes clés incontournables d'un entretien RH.....	38
Réaliser les entretiens à distance.....	41
Outil n° 1 - Tableau comparatif des 11 entretiens clés RH	46
Outil n° 2 - Fixation des objectifs SMART.....	48
Chapitre 2 - Cadrer la démarche d'entretiens RH pour être efficace	51
Construire un processus clair en lien avec les politiques RH	52
Organiser la mise en place des entretiens RH	58
Articuler les entretiens avec la gestion des compétences	66
Intégrer le cadre légal dans la conduite des entretiens.....	71
Assurer le suivi des entretiens : une responsabilité partagée	78
Outil n° 1 - Modèle de fiche fonction	80
Outil n° 2 - Tableau de suivi des entretiens	82

Chapitre 3 - Communiquer en entretien RH :	
les clés de la réussite	85
Structurer son message	86
Pratiquer l'écoute active.....	93
Analyser le langage non verbal	101
Faire preuve d'assertivité	106
Savoir prendre des notes	109
Gérer les situations difficiles.....	111
Outil n° 1 - Testez votre degré d'assertivité	121
Outil n° 2 - Interprétation des comportements non verbaux.....	129
Outil n° 3 - Grille d'observation des comportements non verbaux en entretien.....	131
2^e partie - CONDUIRE LES ENTRETIENS RH :	
LES BONNES PRATIQUES	135
Chapitre 1 - L'entretien de recrutement	137
Outil n° 1 - Modèle de fiche profil de poste	146
Outil n° 2 - Modèle de compte rendu d'entretien de recrutement	147
Chapitre 2 - L'entretien d'intégration - onboarding	149
Outil n° 1 - Processus d'intégration : quatre étapes clés.....	158
Outil n° 2 - Charte d'intégration	159
Outil n° 3 - Fixation et suivi des objectifs pendant la phase d'intégration.....	161
Outil n° 4 - Modèle de compte rendu d'entretien de suivi d'intégration	162
Chapitre 3 - L'entretien annuel individuel :	
entretien d'évaluation, télétravail et entretien forfait jours	165
Outil n° 1 - Guide de préparation d'entretien annuel d'évaluation (salarié).....	179
Outil n° 2 - Guide de préparation d'entretien annuel d'évaluation (manager)	181
Outil n° 3 - Modèle de compte rendu d'entretien annuel d'évaluation	184
Outil n° 4 - Modèle de compte rendu d'entretien forfait jours	188

Chapitre 4 - L'entretien de félicitations	191
Outil n° 1 - Féliciter pour agir sur la motivation.....	198
Chapitre 5 - L'entretien professionnel	201
Outil n° 1 - Guide de préparation d'entretien professionnel (salarié et manager)	211
Outil n° 2 - Modèle de compte rendu d'entretien professionnel	216
Chapitre 6 - L'entretien de mobilité interne	221
Outil n° 1 - Guide de préparation d'entretien de mobilité interne (salarié)	230
Outil n° 2 - Modèle de compte rendu d'entretien de mobilité interne ..	235
Outil n° 3 - Fiche type enquête métier	237
Chapitre 7 - L'entretien de délégation	239
Outil n° 1 - Tableau de gestion des priorités	247
Chapitre 8 - L'entretien de recadrage	249
Outil n° 1 - Le DESC.....	258
Outil n° 2 - Repérer son style de management	260
Chapitre 9 - L'entretien de rupture du contrat : entretien de licenciement individuel et entretien de rupture conventionnelle	263
Chapitre 10 - L'entretien de départ : démission, CDD, fin de stage, fin de tutorat, retraite	275
Outil n° 1 - Modèle de compte rendu d'entretien de départ	282
Chapitre 11 - L'entretien à la demande du salarié : entretien pour discrimination ou harcèlement, entretien pour difficultés de vie privée	285
Conclusion	295
Correction du QUIZ	297
Glossaire.....	301
Liste des documents téléchargeables.....	309
À propos des autrices	311