



Les outils complémentaires

Ce contenu est un complément à la lecture de **RÉUSSISSEZ VOS PREMIERS PAS DE MANAGER** (collection L'essentiel du Management, ESF éditeur, disponible chez votre libraire) pour vous permettre une réappropriation efficace des principes développés dans le livre. Il est uniquement téléchargeable sur www.capital.fr/management-outils



Préparer et conduire un entretien de progrès

Exemple de situation :

« Vous recevez l'un de vos collaborateurs pour lui demander d'être plus rigoureux dans le traitement de ses dossiers, car vous avez noté des erreurs à plusieurs reprises. »

Préparation de l'entretien :

Combien de temps passez-vous à préparer l'entretien ?

Que dites-vous à votre collaborateur avant l'entretien ?

Quelles informations, quels documents vous sont utiles pour l'entretien ?

Introduction :

Comment commencez-vous votre entretien ?

Quel objectif vous donnez-vous avec votre collaborateur pour cet entretien ?

Règles de l'entretien de progrès

- 1** Préparez votre entretien. Évitez les réactions à chaud, émotionnelles.
- 2** Introduction. Soyez factuel, dites simplement et directement ce que vous avez constaté sans porter de jugement de valeur. Restez centré sur les faits concrets. Rappelez les objectifs, les bilans antérieurs et / ou les engagements pris. Rappelez ce que vous souhaitez et qui est nécessaire au service.
- 3** Pendant l'Entretien. Adoptez l'écoute active pour être sûr de maîtriser toutes les composantes du problème et d'amener votre collaborateur à analyser la situation puis à bâtir ses propres solutions. Il se sentira plus engagé que si vous lui imposez les vôtres. Ne laissez rien dans l'ombre, abordez avec lui tous les aspects du problème.
- 4** Conclusion. Reformulez les pistes explorées, les analyses et les décisions d'action. Définissez un plan d'action et une prochaine réunion pour vérifier ensemble l'amélioration de la situation. Précisez clairement les conséquences si jamais le changement ne se fait pas. Montrez-vous confiant mais réaliste.
- 5** Compte rendu. Vous pouvez rédiger un mail précisant, sans les déformer, les conclusions de l'entretien, le plan d'action (les moyens à mettre en œuvre si nécessaire) et la prochaine réunion.

Pour que l'entretien de progrès soit efficace, montrez à votre collaborateur que vous lui laissez le temps d'agir et de démontrer qu'il progresse . Apportez vos conseils et votre soutien, restez vigilant et disponible.

Nota : Dans la majorité des cas, les conclusions impliqueront des actions de votre part : meilleure organisation, qualité des informations, adaptation des moyens, formation, amélioration de processus. Montrez que vous savez être acteur du progrès de votre collaborateur.