

ENTREVUE DE DÉPART ET DE DIAGNOSTIC DU CLIMAT

CONSEILS PRATIQUES

1 PRÉPARER LA RENCONTRE

- Préparer ou réviser le canevas d'entrevue.
- Donner un rendez-vous à l'employé dans un endroit calme et à l'abri des indiscretions.
- Se rendre disponible : être présent et attentif pour la durée de la rencontre, sans téléphone ni visiteur impromptu.

2 DÉMARRER LA RENCONTRE

- Établir le contact en utilisant les politesses d'usage; mettre l'employé en confiance et en condition de s'exprimer.
- Préciser les objectifs et les enjeux de la rencontre (ex. : écouter leurs suggestions pour réduire le roulement) et s'assurer que l'employé les comprend et les accepte.
- **Ne rien promettre!** Simplement dire que toutes les suggestions seront analysées pour évaluer la faisabilité.
- Les premières questions doivent servir à mettre à l'aise et en confiance : éviter de commencer par une question difficile.

3 MENER L'ENTREVUE

- Poser vos questions.
- Écouter en étant attentif et intéressé.
- Approfondir les réponses vagues.
 - Demander à l'employé d'être plus précis ou de reprendre une explication floue.
 - Utiliser des questions de précision pour cerner des détails clés (qui, quoi, où, quand, comment, pourquoi, combien...).
- Noter les faits et les suggestions que l'employé rapporte. Éviter de noter vos propres opinions.
- S'en tenir à l'objectif de la rencontre : **recueillir de l'information**. Éviter de justifier les actions du commerce ou de réagir en exprimant votre désaccord. Si cela s'avère nécessaire, corriger les perceptions déformées ou erronées **après** la rencontre, lorsque l'information et les émotions ont été décantées.

4 TERMINER LA RENCONTRE

- Remercier l'employé pour sa patience et ses informations.
- Réviser et compléter vos notes lorsque l'employé est parti, pour ne rien oublier.



COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DU COMMERCE DE DÉTAIL



RÉALISÉ GRÂCE À LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET AVEC L'APPUI DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL DU COMMERCE DE DÉTAIL