

**Guide****① Préparation et suivi d'un entretien****Vérifier le type d'entretien et l'objectif****Type d'entretien**

---

Entretien initial

---

Entretien de feedback

---

Entretien de résolution de conflit

---

Autre :

---

**Objectif de l'entretien**

---

Qu'est-ce que je souhaite atteindre ?

(p.ex : clarification des attentes mutuelles, clarification de malentendus, amélioration de la collaboration, identification des besoins en accompagnement)

---

Que doit retenir le/la bénévole de cet entretien ?

---

**Préparation****1. Contenu****Sujets et agenda**

---

Note les points principaux que tu souhaites aborder :

---

Sujet 1 :

---

Sujet 2 :

---

Sujet 3 :

---

**Informations importantes**

---

Rassemble toutes les données pertinentes, les observations et les retours reçus.

---

**Formulation de questions**

---

Prépare des questions ouvertes pour favoriser un échange interactif.

p. ex. : « Peux-tu m'en dire plus sur ... ? » « Comment ressens-tu ... ? »

---

**2. Aspects temporels****Moment de l'entretien**

---

Choisis un moment sans pression temporelle (éviter les heures de pointe).

---

Assure-toi que toutes les personnes concernées ont suffisamment de temps.

---

**Prise de rendez-vous**

---

Fixe la date de l'entretien à l'avance et envoie un petit ordre du jour pour faciliter la préparation.

Envisage un rappel peu avant la date convenue.

---

### 3. Environnement

#### Lieu de l'entretien

Choisis un endroit calme et sans perturbation.

Crée une atmosphère agréable (bonne luminosité, température agréable, air sain).

#### Aménagement de l'espace

Disposition des sièges : s'assurer que toutes les personnes sont à égalité (niveau des yeux).

Éviter les sources de distraction (téléphones éteints, pas de bruit fort, pas de passage fréquent).

Vérifie l'accessibilité et le confort du lieu (sièges adaptés aux besoins individuels).

### 4. Préparation personnelle

#### Posture personnelle

Réfléchis à ton propre état d'esprit et adopte une attitude ouverte et respectueuse.

Interroge-toi : quels préjugés ou attentes pourrais-je avoir ? Comment puis-je écouter avec empathie ?

#### Techniques de communication

Entraîne-toi à l'écoute active (voir guide : Écoute active).

Prépare-toi à observer et interpréter les signaux non verbaux.

#### Gestes de bienveillance

Prévois de petites attentions : boissons (eau, thé, café), encas (fruits, noix ou petites collations).

Si possible, propose une courte pause ou un accueil chaleureux au début.

#### Besoins individuels

Demande à l'avance s'il y a des besoins particuliers (lieu calme, sièges ergonomiques, etc.).

Veille à créer une atmosphère inclusive et respectueuse.

### 5. Liste de vérification avant l'entretien

Ai-je noté tous les points de contenu ?

Le moment de l'entretien est-il bien choisi ?

Le lieu est-il bien préparé, calme et adapté aux besoins individuels ?

Suis-je prêt émotionnellement et relationnellement ?

Ai-je défini des objectifs clairs et préparé des questions ouvertes ?

Des boissons et snacks sont-ils prévus ?

Y a-t-il un plan de suivi après l'entretien ?

## Suivi de l'entretien

### Réflexion

---

Qu'est-ce qui s'est bien passé ?

---

Quelles difficultés ont été rencontrées ?

---

Quels sujets devraient être approfondis lors du prochain entretien ?

---

### Suivi

---

Note les points et accords importants.

---

Fixe un rendez-vous de suivi si nécessaire.

---

## Conseils pour un entretien réussi

---

**Sois authentique** : montre un réel intérêt pour ton interlocuteur.

---

**Reste flexible** : adapte-toi au déroulement de l'échange, réagis avec empathie.

---

**Documente** : note les éléments clés pour pouvoir y revenir plus tard.

---

**Recueille un feedback** : demande à la fin comment le/la bénévole a perçu l'entretien.

---