

# Module N°4

## Se former aux techniques de l'entretien professionnel **La préparation d'un entretien délicat**

### Public visé

Toute personne en situation d'encadrement et susceptible de conduire un entretien professionnel ; Responsable hiérarchique direct, tous secteurs confondus

### Organisé par DEMETER SANTÉ

### Nombre de participants

De 6 à 16 participants en distanciel comme en présentiel

### Durée 3H30

### En savoir plus [www.anfh.fr](http://www.anfh.fr)

Par son article 27, la loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019, complétée du décret d'application du 12 juin 2020, supprime la référence à la notation dans la FPH à partir de janvier 2021 pour la remplacer par l'entretien professionnel comme modalité d'appréciation de la valeur professionnelle. Cette nouvelle méthode, inspirée du privé, marque un changement de culture. Et qui dit changement de culture, dit accompagnement au changement, car la mise en place de ce nouveau système nécessite appropriation, implication et volonté de tous les acteurs.

Les personnes en position d'encadrement sont particulièrement touchées par cette réforme : elles doivent en comprendre les enjeux, s'approprier les nouvelles modalités pour faire des entretiens professionnels un moment fort institutionnel tant pour les agents, que pour l'encadrement et l'établissement. Pour ce faire, elles doivent se doter de nouveaux outils (ex. fiches de postes, compte-rendu...), prévoir davantage de temps pour réaliser au mieux l'entretien professionnel, apporter une attention particulière aux conditions de l'entretien et à la fixation d'objectifs.

### Objectifs

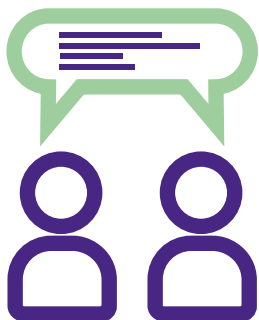
- Consolider ses savoirs
- Développer ses compétences
- Acquérir les techniques spécifiques liées à la conduite d'un entretien professionnel
- Savoir préparer un entretien professionnel délicat
- Acquérir des techniques pour conduire un entretien professionnel délicat

### Modalités pédagogiques

- Expression guidée par questionnement
- Apports didactiques et conceptuels
- Échanges, partage d'expérience
- Étude de cas, analyse de situations
- Jeux de rôles / simulations, sur la base de situations proposées par les participants et / ou le formateur
- Travail en sous-groupes
- Analyse, démarche réflexive autour du vécu et des situations de travail

### Programme

- > L'autoévaluation de ses forces / faiblesses relatives à la préparation d'un entretien professionnel délicat.
  - > Identification des situations délicates rencontrées ou redoutées.
  - > Comment bien préparer et mener un entretien professionnel délicat :
    - Les savoirs, techniques à mobiliser
  - > Exercices d'appropriation
- dans le cadre bienveillant de la formation
- Mutualisation des savoirs faire des participant(e)s
  - Connaissances et compétences requises pour préparer et conduire les entretiens professionnels délicats
  - > Définition d'axes d'amélioration de ses pratiques professionnelles
  - Méthode QQQCCP



# Module N°4

## Se former aux techniques de l'entretien professionnel La préparation d'un entretien délicat

### Public visé

Toute personne en situation d'encadrement et susceptible de conduire un entretien professionnel ; Responsable hiérarchique direct, tous secteurs confondus

### Organisé par

EMS (Europe Management Santé)

### Nombre de participants

En présentiel : de 6 à 16 participants

En distanciel : de 2 à 10 participants

### Durée

3H30

### En savoir plus

[www.anfh.fr](http://www.anfh.fr)

La loi 2019-828, du 6 août 2019 dite de « transformation de la fonction publique », prévoit notamment, dans son article 27, la suppression de la notation des agents à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021 et la mise en œuvre généralisée de l'entretien professionnel annuel. Cette évolution règlementaire va impacter considérablement la gestion de l'évaluation et ses différents impacts sur la gestion RH et des carrières des agents.

### Objectif général

Préparer un entretien délicat

### Objectifs spécifiques

Échanger entre pairs sur des situations problématiques

Analyser des cas concrets et proposer des pistes de réflexion

Apport de connaissances théoriques en lien avec les situations exposés

### Modalités pédagogiques

Tests de positionnement, quiz

Réflexion et travaux de groupe

Cas pratique, situations professionnelles reconstituées, jeux de rôles

Apports théoriques, schémas, articles

### Programme

> **Maîtriser toutes les phases de la préparation en amont du déroulement et anticiper les événements qui pourraient survenir durant l'entretien**

- Investir le maximum de temps sur la préparation et ses phases : les conditions de réussite

- Diagnostiquer les difficultés rencontrées

- Partager entre collègues les situations difficiles rencontrées et trouver en commun les progrès à réaliser

- Travailler et s'entraîner sur l'anticipation des risques, analyses de scénarios – pour l'évaluateur, pour l'évalué

> **Connaître parfaitement son équipe, se connaître**

- Prendre en compte les cultures des différents métiers de l'hôpital et leurs principales caractéristiques

- Identifier les différents comportements de l'équipe, sur le plan individuel, sur le plan collectif : les personnalités difficiles ?

- Identifier les points forts et les points faibles de l'équipe, sur le plan individuel, sur le plan collectif

- Connaître leurs attentes vis-à-vis de leur encadrement

- Accepter la responsabilité que l'encadrant a dans le développement des compétences de son équipe

- Faire régulièrement son auto-diagnostic en tant qu'encadrant et accepter que l'encadrant est aussi dans le progrès permanent

> **Être capable de prévenir et de gérer les conflits**

- Comment, pour l'encadrant, anticiper un conflit ou une situation difficile lors de l'entretien professionnel mais aussi dans le quotidien du management ?

- Bien définir ce qu'est un conflit

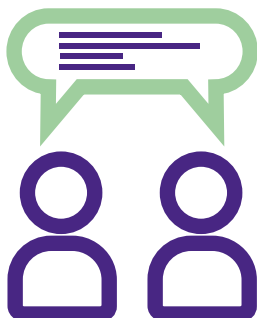
- Identifier les types de conflits

- Connaître les stades d'évolution d'un conflit

- Gérer un conflit sur la base d'une stratégie adaptée et préparée

- Savoir réagir en toutes circonstances

- Gérer et résoudre un conflit, une situation délicate non prévus



# Module N°4

Se former aux techniques de l'entretien professionnel

## La préparation d'un entretien délicat

### Public visé

Toute personne en situation d'encadrement et susceptible de conduire un entretien professionnel ; Responsable hiérarchique direct, tous secteurs confondus

### Organisé par PRISMA

### Nombre de participants

En présentiel ou distanciel  
de 6 à 16 participants

### Durée 3H30

### En savoir plus [www.anfh.fr](http://www.anfh.fr)

Pour les encadrants qui souhaitent trouver, dans le partage de pratiques entre pairs, des pistes de sortie à des entretiens délicats.

### Objectif général

Préparer un entretien délicat

### Objectifs spécifiques

Identifier quelles situations délicates pourraient faire l'objet d'un échange entre pairs

Rechercher des pistes de solutions sur les différents types de situations problématiques identifiés dans la typologie

La conduite des entretiens délicats et la qualité de vie au travail

### Programme

> Le repérage de situations professionnelles qui peuvent rendre un entretien délicat

- Quelles situations ?
- Liées au contexte ?
- Liées aux agents ?
- Liées à la dynamique relationnelle encadrant / agent ?

> Quelles pistes de solutions pour maintenir le cap d'un entretien constructif ?

- Pistes relationnelles
- Pistes organisationnelles

> La conduite d'entretiens délicats et la qualité de vie au travail

- Comment se préserver en cas de situations complexes ?

### Modalités pédagogiques

Pédagogie active :

- Donner du sens par rapport à leur expérience
- Exercices pratiques d'appropriation
- Mises en situation
- Échanges entre pairs

