

Conduire un entretien de recueil de besoins

Créer les conditions pour que le collaborateur exprime librement ses besoins

Référents Handicap - RH

2 heures | Présentiel ou distanciel | Max 12 participants

Le collaborateur est là, en face de vous. Il a accepté cet entretien. Ce moment est rare et fragile. Les bonnes questions ne suffisent pas : c'est la posture, le cadre et la façon de recevoir ce qui est dit qui déterminent ce que vous allez réellement apprendre.

OBJECTIFS

- Poser le cadre de confiance indispensable avant même de commencer à questionner
- Conduire un entretien qui recueille les besoins réels sans induire ni projeter
- Adapter sa posture aux spécificités des profils neurodivergents : traitement littéral, besoin de prévisibilité, difficulté à formuler ses besoins spontanément
- Formaliser ce qui a été exprimé sans trahir ni sur-interpréter

PROGRAMME

CONSTAT

20 min

A partir de cas fictifs, les participants mesurent ce qui se passe quand on interprète trop vite et quand on n'intervient pas par peur de mal faire. Ce que la posture de l'interlocuteur produit comme effet sur ce que le collaborateur choisit de dire ou de taire.

APPORTS

40 min

Comment poser le cadre : confidentialité, rôle de l'interlocuteur et ce qui va se passer après l'entretien. Les questions qui ouvrent et celles qui ferment. Ce que le traitement littéral change dans la façon de formuler les questions. Comment gérer les silences, les réponses courtes et les formulations inattendues sans les interpréter. Comment reformuler et valider ce qu'on a compris avant de conclure.

ATELIER

60 min

Mise en pratique sur un cas fictif en binôme : 1 participant joue l'interlocuteur, 1 joue le collaborateur. Chaque binôme conduit un entretien court puis inverse les rôles. Débriefing collectif sur ce qui a fonctionné et ce qui a bloqué.

LIVRABLES REMIS

- ↓ Grille d'entretien de recueil des besoins adaptée aux profils neurodivergents
- ↓ Guide de posture : ce qu'on fait, ce qu'on évite et pourquoi
- ↓ Questionnaire des besoins d'aménagement à remettre au collaborateur

BENEFICES

- + Des entretiens qui font émerger ce dont le collaborateur a vraiment besoin
- + Relation de confiance durable avec le collaborateur
- + Aménagements mieux ciblés parce que mieux compris dès le départ
- + Réduction des incompréhensions et des allers-retours inutiles

PARAMETRES

VALORISATION OETH

Oui, valorisable dans le cadre de la contribution OETH

STATUT TVA

Franchise en base, article 293B du CGI