

# ENTRETIEN

## ” L’art de se faire aimer

Vous avez réussi l’écrit... l’oral s’annonce. De votre réussite, dépend votre intégration ou non dans l’entreprise. L’enjeu est de taille. Nous examinerons successivement les trois phases de ce temps fort. L’entretien n’est pas un combat ni une épreuve de force mais un échange d’informations et l’occasion de promouvoir vos talents. Un entretien réussi ne réside pas simplement en l’obtention d’un poste, mais en ce que le poste obtenu vous corresponde le plus possible.

**Isabelle de Rivoire, Consultante RH & Business Coach**

### COMMENT SE PRÉPARER À L’ENTRETIEN

Vous avez décroché un rendez-vous pour un entretien ? Bravo...  
Ne négligez pas la phase de préparation, elle est cruciale... 104

### QUESTIONS TYPE DES RECRUTEURS

Exercez-vous à développer vos réponses. Allez au-delà du oui ou du non, développez votre argumentaire, donnez des exemples... 112

### COMMENT RÉUSSIR SON ENTRETIEN

85% d’une communication réussie passe par le non-verbal... 114

### L’ENTRETIEN D’EMBAUCHE VIA SKYPE

Cette situation tend à se généraliser pour diminuer les frais de voyage, éviter les pertes de temps en trajet... 130

### MENER UN ENTRETIEN D’INFORMATION

Vous désirez obtenir des informations sur un secteur d’activité, sur un métier précis, sur une entreprise que vous ciblez... 134

# COMMENT SE PRÉPARER À L'ENTRETIEN

Vous avez décroché un rendez-vous pour un entretien ? Bravo ! Ne négligez pas la phase de préparation, elle est cruciale. Pour paraître naturel, vous devez être hyper préparé et n'avoir rien laissé au hasard.

## CHERCHER DES INFORMATIONS SUR L'ENTREPRISE

À l'heure d'internet, beaucoup d'informations sont disponibles. S'il s'agit d'une grande entreprise, son **site corporate** va fourmiller de renseignements. Ceux-ci sont d'abord factuels : secteur d'activité, chiffre d'affaires, produits commercialisés ou services proposés, implantation, effectif, dates-clés de l'entreprise, noms des dirigeants, rattachement à un grand groupe, position sur le marché, réalisations, projets en cours. Ils sont aussi qualitatifs : mission, valeurs, culture d'entreprise. Allez voir la rubrique « Carrière » ou « Emploi ». Quel type de collaborateurs l'entreprise cherche-t-elle à attirer, quels arguments met-elle en avant pour les attirer ?

Ne vous laissez pas submerger par la masse d'informations. Tout n'est pas bon à retenir mais laissez-vous imprégner. Retenez ce qui vous frappe, ce qui vous séduit, ce qui fait la différence avec une autre entreprise. Un mot-clé ? Un slogan ? N'hésitez pas à le mémoriser et à le replacer au bon moment dans l'entretien, et à expliquer pourquoi il vous correspond.

Comme vous postulez pour un poste précis dans un domaine déterminé, allez voir ce qui concerne votre zone d'expertise. Repérez l'information qui peut servir votre objectif. Comment le département explique-t-il sa mission et son apport au groupe ? Quels sont ses projets ? Comment allez-vous vous inscrire à la fois dans son présent et dans son futur ?

N'oubliez pas non plus d'aller sur des **moteurs de recherche d'actualité** afin de lire les articles les plus récents sur l'entreprise, ses produits-phare, ses projets de fusion ou d'acquisition, le dernier discours du PDG.

Si vous vous intéressez à une PME, la **presse économique et financière** peut aussi vous être utile, quotidiens régionaux tels Le Temps, NZZ ou hebdomadaires tels que PME Magazine. Si vous ne la lisez pas de façon régulière, faites une recherche précise sur leur site. N'oubliez pas le registre des Chambres de Commerce ou le Kompass qui peuvent vous donner le b.a.-ba sur la société.

Fouillez dans votre mémoire et dans votre **réseau**. Connaissez-vous quelqu'un qui travaille dans cette entreprise ou qui y a travaillé ou qui est en contact avec un service précis ? Si oui, n'hésitez pas à la contacter et à la faire parler. Elle saura vous donner des renseignements plus personnalisés. S'ils sont négatifs, ne vous laissez pas influencer mais restez vigilant car cet élément peut être significatif pour vous.

## À QUOI CELA VA-T-IL VOUS SERVIR ?

- À surprendre le recruteur ou à le rassurer.
- À adopter le ton juste.
- À démontrer que votre qualité de préparation est proportionnelle à votre motivation.
- À prouver votre capacité à anticiper.
- À faire des liens.
- À vous positionner comme un apporteur de solution, d'idée, d'énergie, de force de travail.



En l'occurrence, l'habit fait le moine. Que voulez-vous dire sur vous-même ? Quelle impression voulez-vous laisser à votre recruteur ? Toute image est langage.

## CHOISIR UN LOOK APPROPRIÉ

Quelle sera votre tenue vestimentaire le jour J ? Réfléchissez à l'image que vous voulez donner de vous-même. Soyez **totale**ment à l'aise dans vos vêtements, dans vos chaussures. Évitez les talons hauts s'ils ne correspondent ni à votre style, ni à votre démarche. Il est important de ne pas paraître déguisé, de ne pas donner l'impression de jouer un rôle, celui du candidat stressé à un entretien d'embauche. Ne faites pas preuve d'originalité, sauf si vous êtes un créatif, si vous appartenez au monde des Beaux-Arts ou de la mode. **Adoptez le style du secteur d'activité dans lequel vous postulez.** Respectez les codes de l'entreprise. Au besoin, faites un repérage à la pause déjeuner à la sortie de l'entreprise et regardez le style vestimentaire adopté par les collaborateurs. Pour le secteur bancaire, financier, commercial, le costume pour les hommes ou le tailleur pour les femmes est incontournable. En cas de doute ou d'incertitude, optez pour un style classique. Pour une start up ou pour un job dans le secteur informatique, vous pouvez privilégier le style casual plus décontracté. Enfin, rappelez-vous : il vous sera pardonné d'être un rien trop habillé alors que le pas assez ou le négligé sera rédhibitoire.

Restez crédible par rapport au poste et par rapport à la situation : réservez votre cravate la plus originale pour épater vos copains, votre décolleté plongeant ou votre tatouage sur le nombril pour un dîner en amoureux.

Attention : **tout est indice pour le recruteur.** Des bijoux trop voyants ou trop clinquants pourraient être interprétés comme de l'ostentation, un parfum trop appuyé comme une faute de goût, un collant filé, des chaussettes dépareillées ou un pantalon tâché comme de la négligence. Le code des couleurs reste important, ne commettez pas de faute de goût. Dans le doute, évitez les couleurs flashy, optez pour des couleurs neutres, de bon aloi, classiques.

**Ne négligez pas non plus les accessoires** avec lesquels vous allez passer votre entretien. Posez-vous la question si vous allez prendre un porte-documents avec vous. S'il vous sécurise, pourquoi pas, à condition de pouvoir sortir votre bloc-notes rapidement, de ne pas fouiller dedans pendant des lustres. Pensez-absolument à éteindre votre portable, ne le dégainez pas à tout bout de champ face au recruteur pour lui montrer que vous avez le tout dernier modèle d'iPhone. Votre sac à main ne doit pas ressembler à votre valise de week-end.

## À ÉVITER

### Pour les femmes

- Le vieux tailleur de sa mère
- Le décolleté trop plongeant et la mini-jupe
- Le chemisier aux couleurs trop vives
- Les bas filés
- Les talons trop hauts
- Le maquillage trop prononcé ou le vernis à ongle trop voyant

### Pour les hommes

- Le vieux complet de son père
- La chemise aux couleurs criardes
- La cravate aux motifs exubérants
- Les chaussettes blanches
- La barbe de 3 jours (il est conseillé de se présenter sans barbe)

### Pour les 2

- Les baskets ou les tongs
- Les effluves de parfum ou d'eau de toilette
- Les cheveux sales ou mal coiffés
- Les bijoux ostentatoires
- Les piercings
- Les ongles sales ou mal coupés

### En bref

Vous n'avez qu'une seule occasion de faire une première bonne impression.



Montrez votre flexibilité. Soyez prêt à renoncer à poser les questions que vous avez préparées, ou à les poser différemment. Y avoir réfléchi vous libérera l'esprit et vous permettra d'être complètement au présent, vigilant à l'échange.

## PRÉPARER LES QUESTIONS QUE VOUS ALLEZ POSER

Il n'est pas bon de paraître trop passif. Soyez prêt à poser des questions pertinentes tout au long de l'entretien. Évitez les questions fermées (auxquelles le recruteur répondra par un oui ou un non lapidaire). Si cela n'est pas clair pour vous dès le départ, demandez au recruteur de vous donner sa fonction, les questions que vous poserez à un spécialiste RH, à un opérationnel, à un potentiel chef de service ou à un futur collègue n'étant pas les mêmes.

### Questions sur l'entreprise

Elles vous servent à valider les informations recueillies sur internet, à mieux en comprendre le contexte, à montrer votre perspicacité.

### Questions sur le poste à pourvoir

Elles vous permettent de décrypter l'offre, de comprendre s'il s'agit d'un remplacement ou d'une création de poste, à quel département le titulaire est rattaché, l'effectif de l'équipe, le style de management du responsable, les interlocuteurs-clés, les challenges actuels, les priorités du moment et les projets à venir. Elles vous incitent à vous projeter dans le poste et à voir s'il y aurait compatibilité ou non.

Cela vous évitera aussi d'être pris de court quand, en fin d'entretien, le recruteur vous demandera invariablement si vous avez des questions ; répondre par la négative signifierait un manque d'esprit d'à-propos ou une curiosité peu marquée voire carrément un manque d'intérêt.

## EXEMPLES DE QUESTIONS À POSER

### Question sur l'entreprise

- Quels sont les défis que votre entreprise entend relever dans les 5 prochaines années ?
- Quelle est votre spécificité par rapport à la concurrence ?
- Quelles sont les perspectives d'implantation dans une nouvelle région, un nouveau pays ?
- Par quoi se caractérise votre politique sociale ?
- Comment votre entreprise favorise-t-elle la formation de ses collaborateurs ?

### Questions sur le poste à pourvoir

- Quelles seront mes responsabilités exactes, mes objectifs pour les 12 prochains mois, les perspectives d'évolution ?
- Quelle est l'ambiance dans le service où je vais travailler ?
- S'il s'agit d'un remplacement, quelle en est la raison ?
- Quelles sont les difficultés que vous rencontrez en ce moment ?
- Comment mon arrivée éventuelle vous permettra-t-elle d'y faire face ?



Aucune réponse n'est juste ou fausse mais elle passera ou pas selon le contexte, selon le lien que vous aurez établi avec votre interlocuteur ou non. Soyez centré sur votre interlocuteur, pas sur vous.

## AFFUTER VOS ARGUMENTS SUR VOTRE PARCOURS ET VOTRE MOTIVATION

Les questions vont pleuvoir. Vous allez vous retrouver face à différents interlocuteurs qui ont chacun une perspective différente.

### Le spécialiste RH

Il va se concentrer sur votre **personnalité**, va chercher à repérer vos traits de personnalité, à sentir intuitivement si vous allez vous entendre avec votre futur responsable et avec l'équipe, si vous avez du potentiel.

### L'opérationnel

Se trouvant être votre éventuel futur chef de service il va se baser sur votre expérience passée, sur vos **compétences techniques**. Il a un problème immédiat à régler et va chercher à soupeser comment vous pourriez être sa solution. Si vous êtes débutant, il va tester votre flexibilité, votre soif d'apprendre, votre capacité d'engagement.

### Le ou les futurs collègues

Ils vont examiner vos capacités techniques mais aussi votre **comportement en équipe** ou votre individualisme, vos ambitions manifestes ou cachées. Leur rôle dans le processus ne sera que consultatif mais peut avoir son importance. Ne vous relâchez pas même si l'entretien semble plus facile ; ils ont tendance à jargonner avec vous, voire à vous tutoyer pour créer une certaine familiarité.

### Le DG

Vous le rencontrerez peut-être si vous avez franchi les étapes précédentes et si vous êtes un candidat pour des postes à responsabilités élevées. Il aura encore moins de temps que les autres à vous consacrer. Ce qui l'intéresse avant tout, c'est de savoir si vous allez vous intégrer rapidement, si vous pouvez vite avoir de la valeur ajoutée, **si votre profil est compatible** avec les valeurs de la société. Il veut vérifier par lui-même intuitivement la pertinence du bon feedback qu'il a reçu sur vous de la part des interlocuteurs de la société que vous avez déjà rencontrés.

Gardez en mémoire que ces différents acteurs du processus de recrutement sont pressés, qu'ils n'ont qu'une heure (le temps d'une interview en moyenne) pour décider si votre profil peut répondre à leurs besoins, pour s'engager sur la route d'une collaboration ou non. Les enjeux sont importants, pour vous certes, mais pour eux également.

## ALLEZ À L'ESSENTIEL

Préparez des phrases courtes, des arguments concrets. Tous vous en sauront gré.

Ne vous contentez pas de généralités. Soyez percutant et synthétique.

Votre enthousiasme, votre dynamisme ? Trouvez comment les illustrer.

Ne vous noyez pas, ni dans vos multiples expériences si c'est le cas, ni dans le désert si vous êtes débutant.

## QUESTIONS TYPE DES RECRUTEURS

Pour vous aider à vous préparer à un entretien, nous vous listons quelques questions typiques d'une interview. Choisissez-en quelques-unes et exercez-vous à développer vos réponses, Allez au-delà du oui ou du non, développez votre argumentaire, donnez des exemples. Faites cet exercice tout d'abord seul, puis avec quelqu'un, de préférence un professionnel ayant de l'expérience en matière de recrutement, qui pourra alors vous donner un retour objectif sur votre présentation.

### SUR VOUS-MÊME :

- Comment vous y prenez-vous pour rechercher un emploi ?
- Pour vous, quel est le poste idéal ?
- Quels sont les critères les plus importants dans votre choix ?
- Comment allez-vous faire le choix final ?
- Si vous aviez trois adjectifs pour vous définir, quels seraient-ils ?
- Comment savez-vous que vous êtes ce que vous dites être ?
- Quels sont les points faibles sur lesquels vous savez que vous devez travailler ?
- Faites un portrait de vous-même.
- Comment vous décrirait votre entourage ?
- Quelles qualités/défauts recherchez-vous/détestez-vous chez les autres ?

### SUR VOTRE FORMATION :

- Pourquoi avez-vous choisi cette formation ?
- Avez-vous participé à une vie associative ?
- Si oui, en quoi et comment ?
- Pourquoi ne pas avoir continué vos études ?
- Si c'était à refaire ?
- Aimerez-vous suivre une autre formation ?
- Si vous deviez changer quelque chose au système d'études, que feriez-vous ?
- Parlez-nous de vos travaux d'études.
- Avez-vous séjourné dans un pays étranger ?

### SUR VOS OBJECTIFS PROFESSIONNELS :

- Pourquoi avoir postulé dans notre entreprise ?
- Quelle image avez-vous de notre entreprise ?
- À quoi avez-vous été sensible dans notre annonce ?
- Que pensez-vous du poste proposé ?
- Qu'attendez-vous de cet emploi ?
- Que pouvez-vous nous apporter ?
- Quels sont vos projets professionnels ?
- Quelles sont, à votre avis, les qualités requises pour le poste ?
- Que va changer pour vous le fait d'entrer chez nous ?
- Comment vous voyez-vous évoluer ?
- Que cherchez-vous chez votre supérieur hiérarchique ?
- Préférez-vous travailler seul ou en équipe ?
- Décrivez l'environnement humain que vous souhaiteriez intégrer ?
- Comment réagissez-vous lorsque vous êtes en désaccord avec votre hiérarchie ?
- Comment réagissez-vous à la critique ?
- Acceptez-vous facilement les ordres ?
- Quelles sont les décisions les plus difficiles à prendre ?
- Quelles sont vos prétentions salariales ?
- Quelle est votre mobilité / flexibilité horaire ?

### SUR VOTRE EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE :

- Que vous ont apporté vos expériences ?
- Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?
- Quelle a été votre principale réussite ?
- Quel est votre échec le plus cuisant ?
- Parlez-nous des « trous » dans votre CV.
- Quelles décisions aviez-vous à prendre dans vos emplois/stages précédents ?
- Quels ont été vos rapports avec la hiérarchie ?
- Avec les collègues ?
- Avec les collaborateurs ?
- Comment voyez-vous votre évolution ?
- De vos expériences, quels sont les traits de caractère qui vous ont aidé et ceux qui vous ont desservi ?

### SUR LES STAGES/ JOBS D'ÉTÉ RÉALISÉS :

- Par quel intermédiaire avez-vous trouvé ce stage ?
- Qu'en avez-vous retiré ?
- Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?
- Quelle expérience vous a le plus intéressé (situation, industrie, relations, travail, etc.) ?

# COMMENT RÉUSSIR SON ENTRETIEN ?

« Les gestes nous traduisent ».\* Ils racontent notre stress, nos angoisses ou au contraire notre calme intérieur, notre self-control, notre sens de l'improvisation, notre naturel, notre confiance en nous. Faisons-nous en des alliés.

## SURVEILLER LE LANGAGE NON-VERBAL : LE VÔTRE ET CELUI DE VOTRE INTERLOCUTEUR

85% d'une communication réussie passe par le non-verbal. Certains gestes peuvent vous trahir, par exemple trop de nervosité, des mains qui tremblent ou qui ponctuent chacun de vos mots de façon volubile, un débit de voix trop saccadé, des pieds qui battent la chamade sous la table. Reprenez-vous et relativisez : toute expérience est bonne à prendre ; tout entretien est utile. Donnez-vous comme objectif d'apprendre au moins une chose dans la situation que vous êtes en train de vivre, un élément que vous ferez différemment la prochaine fois.

**Lisez comme dans un livre ouvert les réactions de votre interlocuteur et adaptez votre style.** Il est frappé de mutisme et n'a plus rien dit depuis 10 minutes ? Soit il est séduit (dans ce cas, pas de soucis mais en êtes-vous convaincu ?), soit il s'ennuie. Redonnez-lui la parole car c'est lui qui doit mener le jeu. « Ai-je été assez clair ? Souhaitez-vous d'autres exemples » ? Il s'agite sur sa chaise ou consulte sa montre. Peut-être parlez-vous trop, raccourcissez vos phrases, faites une pause dans votre démonstration, employez une image. Vous regarde-t-il dans les yeux ou est-il plus attiré par la vue sur le lac ? Haussez le ton légèrement pour attirer son attention, posez-lui une question, forcez-le subtilement à revenir dans le débat.

## NIVEAU D'IMPORTANCE DE 15 COMPORTEMENTS NON-VERBAUX POUR LA PRISE DE DÉCISION D'EMBAUCHE

<p><b>Comportements négatifs secondaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Parler d'une voix trop forte</li> <li>– Toucher des objets</li> <li>– Se toucher (la tête, les bras, le corps, etc.)</li> <li>– Avoir les mains moites</li> <li>– Croiser les bras</li> </ul>	<p><b>Comportement négatifs importants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Interrompre le recruteur</li> <li>– Détourner le regard</li> <li>– Parler de façon hésitante</li> <li>– Avoir une posture relâchée</li> <li>– Parler beaucoup</li> </ul>
<p><b>Comportements positifs secondaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Prendre des notes</li> <li>– Avoir une poignée de main ferme</li> <li>– Utiliser ses mains en parlant</li> </ul>	<p><b>Comportements positifs importants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Regarder dans les yeux</li> <li>– Sourire</li> </ul>

\* Selon l'expression de Philippe Turchet dans son livre « Le langage universel du corps ».

## RÈGLES D'OR AVANT L'ENTRETIEN

- Ayez votre parcours bien en tête. Soyez prêt à répondre à toutes questions relatives à votre expérience professionnelle ou à vous-même. Attention à ne pas vous tromper dans les dates, ni dans les chiffres énoncés et à ne pas vous contredire.
- Soyez prêt à donner des exemples démontrant vos talents, qualités, valeurs.
- Renseignez-vous sur l'entreprise : son activité, son chiffre d'affaires, son bénéfice, ses marchés, ses produits, sa localisation, sa position sur le marché suisse, européen, international, sa réputation, ses concurrents, son potentiel de développement, le titre de la personne qui vous reçoit, etc.
- Préparez quelques questions pertinentes.
- Emportez avec vous une copie de vos CV, diplômes, certificats de travail, liste de références, liste éventuelle de publications, etc.
- Ayez de quoi écrire et soyez prêt à prendre quelques notes.



Il n'y a pas UNE seule et unique manière de se comporter lors d'un entretien. Votre comportement va dépendre essentiellement du type de poste pour lequel vous postulez, du type d'entreprise, de son secteur d'activité, du type d'interlocuteur que vous avez en face de vous.

## FAIRE BONNE IMPRESSION À CHAQUE ÉTAPE CLÉ

### Dans la phase d'introduction (les 5 premières minutes)

La 1<sup>ère</sup> impression est cruciale ; vous n'avez qu'une chance ; ne la ratez pas. Une poignée de mains ferme, un regard droit. Votre interlocuteur se charge de briser la glace : « vous avez trouvé facilement ? », rebondit sur votre prénom original « vous avez un joli prénom mais quel effet cela vous fait-il de vous appeler Eros ou Cerise ? », établit un lien entre votre village et celui où il passe ses vacances régulièrement. Ces banalités sont destinées à briser la glace. **Répondez avec naturel.** Profitez de ce temps de répit pour vous sentir à l'aise mais n'en faites pas trop, respectez son territoire, n'envahissez pas son espace, ne déballez pas tout l'intérieur de votre sac à main ou de votre serviette. Si vous le sentez, prenez l'initiative : « Je vous remercie de m'avoir convoqué car votre entreprise m'attire beaucoup, car le poste proposé correspond exactement à mon cahier des charges d'aujourd'hui ou à mon projet professionnel ».

### Dans la phase de présentation du candidat

Selon la personnalité du recruteur, cette étape commence par un « Je vous écoute » un peu déstabilisant ou par une invitation « Parlez-moi de votre expérience professionnelle ». **Prenez les rênes et posez le cadre :** « Souhaitez-vous que je commence de façon chronologique ou par ma dernière expérience professionnelle ? ». Si votre interlocuteur continue dans un style non directif, choisissez de démarrer par là où vous vous sentez le plus confortable.

### Dans la phase des questions posées par le recruteur

Les questions s'intensifient et demandent des réponses précises, concrètes, rapides. Jouez le jeu, argumentez, **donnez des exemples**, des chiffres, des faits. Puisez dans ce que vous avez mis au point à l'étape de votre préparation. Enchaînez rapidement mais veillez à ce que le message passe. Au besoin vérifiez par un « Suis-je assez clair, voulez-vous d'autres exemples ? »

## RÈGLES D'OR PENDANT L'ENTRETIEN

- Laissez parler d'abord le recruteur et sachez prêter une oreille attentive à ses questions.
- Soyez clair et explicite sur ce que vous avez fait jusqu'à maintenant dans votre vie.
- Soyez vous-même et présentez-vous sincèrement, évitez d'affabuler ou de mentir à votre sujet, un recruteur averti le ressent immédiatement.
- N'interrompez jamais votre interlocuteur.
- Posez des questions. Identifiez les problèmes de l'entreprise ou les enjeux plus spécifiques du département et/ou du poste. Efforcez-vous de cerner la culture de l'entreprise : quelles sont les valeurs que la société encourage et que les cadres partagent, relais privilégié vers les autres catégories de personnel.
- Évitez par contre d'insister lourdement sur les vacances, les horaires, les avantages offerts par la société, etc.
- Ne critiquez jamais vos précédents employeurs.
- N'utilisez jamais un langage familier, argotique ou grossier.



### Dans la phase de présentation de l'entreprise et du poste à pourvoir

Le recruteur situe les besoins, exprime ses attentes ou une problématique. À vous de **faire le lien** entre vous-votre expérience (votre potentiel pour un débutant) et la réalité qui vient de vous être exposée. Lancez des propositions, faites des suggestions : « en fonction de mon expérience, voici ce que je pourrai faire/proposer dans telle situation ». Soyez souple et prudent dans vos hypothèses : « la réalité est sans doute plus complexe, ces solutions demandent à être adaptées ».

### Dans la phase des questions posées par le candidat

Vous ne pouvez pas ne pas en avoir et rester tétanisé quand le moment vient et que le recruteur vous cède la parole. Montrez-lui que vous avez le **sens de l'écoute**, reprenez l'un de ses commentaires et donnez-lui l'occasion d'approfondir son propos. Vérifiez que vous avez bien compris ce qui vous attendrait si l'on vous confiait le poste : « La première priorité serait donc de... ? ». Ouvrez le débat : « Que se passerait-il si vous preniez ce choix ou cette optique ? Montrez que vous avez des idées et de l'énergie à revendre.

### Dans la phase de conclusion

Le recruteur en sait assez sur vous pour l'instant et vous le dit. Ayez le réflexe de **récapituler** en quelques minutes votre intérêt pour le poste et la spécificité de votre candidature, de signifier votre disponibilité pour d'autres entretiens éventuels. Le recruteur a déjà pris sa décision et vous le fait savoir en termes clairs ou voilés : « nous allons réfléchir », « nous avons beaucoup de candidats pour ce poste ». Demandez-lui quelle est la prochaine étape, dans quel délai il pense vous donner une réponse. **Prenez l'initiative du suivi**. Remerciez-le du temps qu'il vous a consacré sur le moment ou dans un court email que vous enverrez très rapidement afin de résumer votre motivation. Ne l'importunez pas tous les deux jours en lui demandant où en est votre candidature. Le temps ne se décline pas de la même façon pour un recruteur débordé que pour un candidat en attente.

### RÈGLES D'OR APRÈS L'ENTRETIEN

Ne brisez pas la bonne impression produite par un empressement intempestif à en finir précipitamment. Avant de prendre congé de votre interlocuteur, renseignez-vous sur les prochaines étapes du processus de sélection :

- Y a-t-il encore d'autres candidats à auditionner ?
- Quand pouvez-vous espérer une réponse ?
- Y a-t-il une suite prévue avec d'autres entretiens à la clé ?

Remerciez pour l'attention et le temps qui vous ont été consacrés.



Bien que la communication par email soit généralement un tant soit peu télégraphique, il est préférable d'utiliser ici un langage soigné ainsi que les formules de politesse usuelles.

## LE MAIL DE MOTIVATION POST-ENTRETIEN

Vous vous sentez en bonne position. Votre premier entretien s'est bien passé. Vous avez pu dérouler vos arguments et le recruteur y a été sensible. Vous êtes en attente d'une réponse ou d'une convocation pour d'autres entretiens. Pourquoi ne pas lui envoyer un mail de motivation post-entretien ? Cela vous permettra de :

- prouver votre motivation ;
- insister subtilement sur une compétence-clé ou sur l'un des points de votre argumentaire ;
- démontrer que vous avez bien compris le poste proposé et ses enjeux ;
- réparer un oubli ou repréciser un point sur lequel vous pensez ne pas avoir été assez clair dans l'entretien ;
- remercier votre interlocuteur pour le temps passé, la qualité des informations échangées.

Inutile d'écrire de longs discours ; 8 ou 10 lignes suffisent amplement. Au contraire, votre esprit de synthèse sera apprécié. Utilisez des expressions employées par le recruteur afin de lui montrer votre sens de l'écoute et votre capacité de mémorisation.

Dans certains cas, cet exercice pourra même vous être demandé. Le recruteur aura alors pour but de creuser la différence entre les candidats de la première sélection. Son évaluation portera tant sur votre compréhension du poste que sur votre évaluation de l'environnement, votre analyse des enjeux et des difficultés prévisibles, sur votre capacité à restituer les informations-clés, ainsi que sur les traits de personnalité que vous révélez à cette occasion.

## EXEMPLE DE MAIL DE MOTIVATION

Madame,

Je vous remercie de l'entretien que vous avez bien voulu m'accorder hier.

La description du poste, la variété des tâches qui me seraient confiées, les possibilités de formation et de développement au sein de l'équipe XXX n'ont fait que renforcer mon opinion quant à l'attention que je portais à votre entreprise d'une part, mais également aux responsabilités qui me seraient confiées.

Je vous confirme donc mon vif intérêt à rejoindre votre société et peux vous assurer que je m'investirais à fond dans cette fonction qui semble correspondre parfaitement à mes aspirations.

Recevez, Madame, l'assurance de ma meilleure considération.

Monsieur,

Je vous remercie de l'accueil que vous m'avez réservé lors de l'entretien que vous m'avez accordé hier. Les nombreuses informations que vous avez bien voulu me donner tant sur votre entreprise, ses valeurs, vos métiers et projets que sur la fonction à assumer n'ont fait que renforcer ma volonté de rejoindre votre société. C'est pourquoi je souhaite vous confirmer mon plus vif intérêt à vous rejoindre et à m'investir à fond dans les tâches que vous voudriez bien me confier pour participer, au sein de toute l'équipe, à la croissance et au développement de votre société.

Je vous prie de recevoir, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



L'impression que vous laissez n'est pas à elle seule garante du succès de votre entretien, mais elle est l'une des clés pour que le recruteur soit ouvert, disposé et réceptif à ce que vous avez à dire de vous.

### **SÉCURISEZ VOTRE RECRUTEUR ET NE VOUS LAISSEZ JAMAIS DÉSTABILISER**

Vous avancez une compétence ou une qualité : donnez un exemple. Testez-vous. Répétez avec un ami, un collègue ; regardez si le message passe. Passez en revue les questions types (voir page 112). Vous vous sentirez mieux armé. Une question vous surprend-t-elle ? Avouez que vous n'y avez pas pensé, que vous ne vous êtes jamais retrouvé dans cette situation. Faites preuve de bon sens. Osez une pirouette, esquivez par l'humour. Montrez que vous êtes flexible, sans cesse en train d'apprendre. Évitez de vous prendre trop au sérieux.

### **SOFT SKILLS : DÉMONTREZ-LES LORS DE L'ENTRETIEN**

#### **Efficacité**

- Répondez précisément à la question posée, ne soyez pas hors sujet.
- Donnez des exemples concrets de réalisations pour illustrer votre propos.

#### **Sens de la communication**

- Établissez un rapport chaleureux avec votre interlocuteur, ne perdez pas le contact visuel, soyez expressif (visage/poignée de main).
- Adaptez votre langage à la situation (poste/entreprise/niveau de hiérarchie).

#### **Flexibilité & adaptabilité**

- Sachez écouter, observer et poser les bonnes questions afin de bien cerner les besoins et les attentes.
- Montrez-vous humble et prêt à apprendre.

## TRANSFORMEZ VOS POINTS FAIBLES EN ATOUTS

### **Vous avez été malade/accidenté**

Ne dissimulez pas les difficultés que vous avez rencontrées mais ne déballez pas votre dossier médical avec force détails. Rassurez, vous avez depuis recouvré une vitalité à toute épreuve.

### **Vous avez vécu un burn-out**

Vous êtes allé au bout de vous-même et n'avez pas pu ou pas su vous protéger à temps. Expliquez que votre perfectionnisme vous a entraîné trop loin, que vous savez maintenant en repérer les signes avant-coureurs, que vous avez appris à mieux gérer les priorités, à vous écouter.

### **Vous avez fait des stages à répétition**

Concentrez-vous sur ce que vous avez appris, sur la flexibilité voire la mobilité dont vous avez fait preuve. Expliquez les circonstances, sans dramatiser. Montrez votre détermination à trouver le bon employeur, celui qui saura vous donner votre chance et miser sur le long terme avec vous.

### **Vous n'avez pas «the» diplôme à la mode**

Ne vous laissez pas impressionner, l'excellence d'un diplôme n'a jamais remplacé les qualités personnelles.

### **Vous vous êtes fait plaisir (vous avez fait le tour du monde, monté un bistrot ou une brocante avec un copain, etc.)**

Votre enthousiasme à l'avoir fait vous servira de passeport, vous sortez grandi de l'exercice ou de l'aventure, expliquez pourquoi et comment, mais précisez qu'il est temps pour vous de passer à autre chose, de construire une nouvelle étape de votre vie, et soyez crédible.

### **Vous avez échoué sur un projet**

Ne vous flagellez pas, faites votre autocritique, prenez du recul, dites ce que vous feriez différemment.

## SOFT SKILLS: DÉMONTREZ-LES LORS DE L'ENTRETIEN

### **Sens du collectif**

- Évitez le trop plein de « moi je » durant votre entretien, pensez collectif lorsque vous décrivez certains de vos projets.
- Décrivez quel a été votre rôle lorsque vous avez effectué des travaux d'équipe, comment les autres vous ont perçu durant ces projets.

### **Esprit d'initiative**

- Proposez des solutions aux problèmes que rencontre l'entreprise ou montrez comment vous avez par le passé abordé des situations similaires.
- Rappelez les raisons qui vous ont poussé à mener telles études ou à prendre l'initiative de chercher un emploi.

## 10 PHRASES MALADROITES À NE PAS PRONONCER

« Je ne sais pas quoi vous répondre. »

Même si c'est le cas, n'avouez pas, improvisez en faisant appel à votre bon sens.

« Je suis le meilleur. »

Certes vous êtes là pour vous vendre mais n'en faites pas trop, vous seriez d'emblée suspect.

« Mon ancien employeur était nul/Mon précédent chef était impossible. »

Soyez mesuré car votre futur employeur peut connaître l'ancien, ou peut être très sourcilleux à l'idée qu'un jour vous le traitiez de la même façon.

« Je ne suis pas là pour parler de ça. »

Vous n'avez rien à cacher, répondez de façon claire à toute question, ne la prenez pas au 1<sup>er</sup> degré. Si vraiment le recruteur franchit une limite sensible, faites-le lui savoir diplomatiquement.

« Je n'ai pas envie de travailler 12h par jour/Je veux sortir tous les soirs à 17h »

Tout le monde a droit à une vie privée mais il serait maladroit de faire savoir en entretien que le travail est votre deuxième priorité.

« J'exige un minimum de 80'000 francs par an. »

Vous n'êtes sûrement pas en position d'exiger, du moins pas encore (sauf si vous êtes un spécialiste rare sur le marché), soyez ouvert, donnez une fourchette basée sur votre salaire actuel avec une légère augmentation. Si vous êtes débutant, basez-vous sur les enquêtes de salaire disponibles sur le marché ou sur le site de votre école ou université. Demandez si ce chiffre correspond aux grilles de salaire de l'entreprise.

« J'ai déjà répondu 5 fois à cette question. » (en cas d'entretiens successifs)

Inutile de démontrer à votre interlocuteur qu'il ne sait pas mener un entretien, que ses collègues sont aussi peu imaginatifs ou formés à l'entretien que lui.

« Je suis pressé/j'ai un autre entretien dans 1h. »

Ne prévoyez pas d'autres entretiens dans la même demi-journée, laissez de l'espace et du temps à l'entreprise qui vous a convoqué, un entretien peut en cacher un autre ou précéder une visite d'usine imprévue.

« Votre réceptionniste n'est pas très dégourdie/j'ai dû lui répéter mon nom (ou le vôtre) 3 fois. »

Vous n'êtes pas là pour critiquer, ni pour porter un jugement.

« Je suis désespéré d'être au chômage. »

Vous n'êtes pas là pour parler de vos états d'âme, ni de vos problèmes personnels. Transformez vos échecs en erreurs, vos erreurs en zones d'apprentissage. Vous considérer comme une victime des circonstances, comme un « loser » ne peut que vous être fatal, les entreprises cherchant des profils de « battants ». Insistez sur le fait que vous avez su rebondir et trouvé la stratégie adéquate.



Un dernier conseil : avant de commencer, respirez profondément. Cela réduit le stress, donc le risque de s'embrouiller et de bafouiller.

(Lydia Welzel)

### UN CAS PARTICULIER : L'ENTRETIEN D'EMBAUCHE VIA SKYPE

Cette situation tend à se généraliser pour diminuer les frais de voyage, éviter les pertes de temps en trajet. Attention : ce n'est pas plus facile qu'un entretien classique bien que cela ait lieu dans un environnement sécurisant puisque c'est le vôtre. Il s'agit d'une fausse sécurité ! Préparez-vous de la même façon au niveau du contenu mais pour la forme veillez aux choses suivantes :

#### La veille

Passer en revue la logistique, quel est le décor qui apparaît derrière vous, n'oubliez pas que la caméra s'invite dans votre intimité. Décrochez les affiches suggestives, mettez en place le cadre le plus professionnel possible ou à défaut neutre, avertissez votre entourage que vous ne serez pas dérangeable et préparez un écriteau à afficher sur votre porte.

### LE JOUR J

- Soyez en place 10 minutes à l'avance.
- Si vos chaussures n'ont pas besoin d'être cirées (car hors champ) ayez une tenue appropriée, celle que vous auriez lors d'un entretien classique car vous devez vous sentir en situation d'entretien et non vous positionner dans un échange entre amis.
- Ne manifestez aucune surprise, ni sur le physique de votre interlocuteur, ni sur le choix de la salle.
- Ralentissez votre débit et articulez car le son n'est pas toujours parfait.
- Modérez vos gestes, sinon vous courez le risque de ressembler à un épouvantail à corbeaux.
- Ne gesticulez pas pour dire bonjour à toute l'équipe derrière le chef.
- Soyez patient car la technique peut montrer des imperfections, peut-être devrez-vous recomposer le numéro plusieurs fois.
- Le temps imparti s'est écoulé. Aidez le recruteur à conclure que manifestement il doit vous rencontrer de visu.



En cas d'expérience comparable, de compétences égales et de qualités relationnelles également séduisantes, une référence positive et riche pourra faire la différence entre deux candidats sur une « short list ».

## CHOISIR VOS RÉFÉRENCES

### À quoi sert la prise de référence ?

Elle n'intervient qu'en fin de parcours quand la décision à votre sujet est positive mais qu'on veut encore vérifier le champ de vos compétences ou de votre périmètre d'intervention, pour être sûr que vous ne vous êtes pas survendu ou avez omis des détails importants. Elle peut servir aussi à vérifier vos qualités personnelles, à voir comment vous les avez mises en interaction dans des situations bien précises.

### À qui peut-on demander de jouer ce rôle ?

Votre chef actuel n'est sûrement pas la bonne personne s'il n'est pas au courant que vous projetez de le quitter ou si vous avez eu des mots avec lui. Par contre, un ancien chef en qui vous avez toute confiance pourrait être tout désigné. Un de vos collègues, présent ou passé, peut également vous servir d'allié. Si vous postulez pour un poste de manager, l'un de vos subordonnés pourra livrer des éléments précieux sur votre style.

### Comment s'y prendre ?

Trois ou quatre références sont suffisantes. Indiquez le nom de chaque personne, sa fonction ainsi que le nom de son établissement, le lien entre vous (ancien supérieur hiérarchique, ancien subordonné dans telle société, etc.). Tenez ce document à disposition de votre recruteur. Inutile de le lui communiquer en début de processus. Impérativement, obtenez l'accord de votre référent et préparez avec lui ce qu'il se sent prêt à dire sur vous. Vous devez vous assurer qu'il ne dira que du bien de vous. Il n'est en effet pas rare qu'un recruteur obtienne des éléments mitigés lors d'une vérification de références ; l'effet en est alors désastreux !

## POINTS CLÉS DE LA NÉGOCIATION DE SALAIRE ?

- Laissez les recruteurs aborder le sujet. Si les prétentions de salaire n'ont toujours pas été négociées au deuxième, voire au troisième entretien, vous pourrez poser la question au moment de la négociation du contrat, car ce sera le dernier moment pour en parler.
- Consultez les enquêtes de l'Office fédéral de la statistique sur le revenu annuel brut des jeunes diplômés suisses par discipline pour vous faire une première idée des rémunérations. Mais attention : ces indications doivent être prises avec prudence, car elles ne font que refléter une tendance statistique.  
<http://www.statistique.admin.ch>
- Préférez un premier poste qui mettra en valeur vos atouts, où vous pourrez apprendre au contact de collègues qualifiés et bénéficier d'un encadrement personnalisé. La progression que vous connaîtrez cinq ans plus tard et ce que vous aurez appris justifieront la différence de salaire avec le poste suivant.

## MENER UN ENTRETIEN D'INFORMATION

Vous risquez de vous retrouver dans ce type de situation si vous désirez obtenir des informations sur un secteur d'activité, sur un métier précis pour voir s'il vous plairait, sur une entreprise que vous ciblez.

### COMMENT PROCÉDER ?

Tout accès direct au Directeur RH (s'il existe) ou au Directeur Général/chef d'entreprise (pour une PME) pour leur poser des questions est impossible. Alors **ciblez l'interlocuteur qui vous intéresse** (responsable informatique, chef de service production, responsable commercial, etc.) et réfléchissez au meilleur moyen de l'approcher. Avez-vous dans votre réseau professionnel un contact intéressant qui pourrait vous servir d'intermédiaire ou à tout le moins d'alibi pour entrer en contact ? Si oui, n'hésitez pas à utiliser ce créneau. Si non, armez-vous de courage, appelez le standard et trouvez des subterfuges pour franchir le barrage et obtenir son nom et sa ligne directe. Après des appels infructueux, vous tomberez fatalement un jour sur la personne en question (tentez votre chance tôt le matin ou tard le soir par exemple).

Ne quémandez pas un job, expliquez-lui que vous désirez le voir 20 minutes (il semblerait que cela soit le chiffre magique : au-dessus c'est impossible à obtenir, en-dessous ce n'est pas crédible) pour lui poser des questions sur son métier, sur l'évolution à venir, sur les challenges de demain et comment s'y préparer. Il s'agit d'**une discussion entre professionnels** soit parce que vous exercez le même métier, soit parce que vous désirez démarrer dans ce métier et valider votre choix.

Obtenez un rendez-vous et préparez-le minutieusement afin d'avoir des questions précises et d'obtenir des réponses précieuses que vous pourrez exploiter. Gardez le cap que vous vous êtes fixé ; il ne s'agit pas de postuler pour un job. En fin d'entretien, demandez s'il peut vous indiquer le nom d'autres personnes aussi expertes que lui dans le domaine et que vous pourrez contacter de sa part afin de poursuivre votre enquête. Un jour ou l'autre, vous pourriez bien tomber sur une information capitale, un poste qui va se libérer, l'annonce qu'une nouvelle entreprise va s'implanter. Soyez flexible, ouvert à l'improvisation, faites marcher votre intuition et votre sens de l'écoute. Ne dépassez pas le cadre imparti des 20 minutes que l'on vous a accordé (sauf si votre interlocuteur en exprime lui-même l'envie). Et n'oubliez pas de remercier votre interlocuteur par un email de trois lignes envoyé rapidement après l'entretien d'information pour exprimer votre gratitude et pour qu'il garde vos coordonnées « pour le cas où ».

### VOUS AVEZ OBTENU UN ENTRETIEN D'INFORMATION ? PROFITEZ-EN !

Cette situation peut vous être grandement bénéfique pour personnaliser votre candidature, rédiger une accroche originale, vous démarquer des autres candidats.