

# Formuler une critique constructive : la méthode DESC



L'équipe Dynamique Entrepreneuriale • 09/12/2020 🔥 59 349 📖 3 minutes de lecture



*La méthode DESC par Sharon A. et Gordon H. Bower ( Asserting yourself 1976). Elle est utilisée pour résoudre un conflit, exprimer une critique constructive et même argumenter pour convaincre.*

La méthode « DESC », par son nom lui-même, nous donne les étapes à suivre :

**D** = Décrire les faits

**E** = Exprimer nos Emotions

**S** = Spécifier des Solutions

**C** = Conséquences et Conclusion

## **1ère étape : « Décrire les faits »**

C'est présenter la situation avec des faits concrets et observables.

La description doit rester simple, sans exagération. Et surtout elle doit être objective.

Vous devez donc bien faire la différence entre un jugement (subjectif) et un fait (objectif).

Souvent nous avons tendance à porter un jugement quand nous voulons décrire un fait. Il existe une technique très simple pour retrouver le fait concret qui nous a conduits à ce jugement : il suffit de se demander « Qu'est-ce qui me fait dire cela ? ».

Exemple :

**Jugement** : « Martin est maladroit »

Qu'est-ce qui me fait dire cela ?

**Fait** : « Martin a fait tomber la pile de dossiers »

## **2ème étape : « Exprimer nos émotions »**

Il est souvent difficile de nommer nos émotions, notre ressenti car c'est encore bien loin de notre culture.

Pourtant nous avons tous en nous les 4 émotions fondamentales : la joie, la tristesse, la peur, et la colère que nous portons en nous depuis notre naissance. Et des ressentis à chaque instant de la journée : fatigue, stress, tension, bonheur, sérénité...

Il vous suffit juste de les exprimer :

**L'émotion ou le ressenti seront tournés vers le comportement de la personne, et non vers la personne elle-même.**

Exemple : « tu me fatigues » sera remplacé par « Je suis fatiguée de t'entendre parler si fort au téléphone »

**Enfin, vous pouvez parler soit de votre émotion primaire, soit de votre émotion originelle.**

L'émotion primaire, c'est l'émotion ressentie par rapport à des faits : « Je suis en colère quand tu ne mets pas ta messagerie téléphonique »

L'émotion originelle, c'est l'émotion qui se cache derrière l'émotion primaire. C'est l'émotion liée à notre vérité intérieure : « J'ai peur que nous perdions

des clients importants »

### Utiliser le « Je » et non plus le « tu » ou le « on »

Quand vous utilisez le « Je », vous assumez la responsabilité de vos propos et de vos émotions : « Je suis agacé quand tu ne réponds pas au téléphone. »

Au contraire le « Tu » est accusateur. Votre interlocuteur se sentira agressé : « Tu m'agaces quand tu ne réponds pas au téléphone. »

## 3ème étape : « Spécifier des solutions »

Il s'agit donc de répondre à une question comme par exemple : « Comment améliorer la situation ? »

« Comment s'y prendre pour... ? » « Concrètement que pourrions nous faire pour... ? »

Les solutions doivent être claires, réalistes et réalisables.

Vous pouvez proposer vous-mêmes des solutions. Vous pouvez aussi demander à votre [interlocuteur](#) de proposer ses propres idées. Si les idées viennent de lui, il y a plus de chances qu'il les applique par la suite...

## 4ème étape : « Conséquences et conclusion »

Donner les conséquences négatives et les inconvénients si le problème persiste.

Surtout, donner les conséquences positives si chacun respecte les engagements pris dans la partie « solutions ».

Pour convaincre, penser à bien exprimer les conséquences positives pour l'autre à mettre en place votre solution.

**Pour que le DESC soit efficace,  
pensez à :**

- **Agir rapidement** : Évitez d'attendre que les choses s'arrangent d'elles-mêmes !
- **Traiter un seul problème à la fois** : Pensez à regrouper les faits en un problème commun à chaque fois que cela est possible.
- **Trouver le bon moment d'agir** : Vous êtes prêt et votre interlocuteur ? est-il disponible et prêt à l'écoute ?
- **Aborder le problème en privé** : l'échange se fera seulement entre les personnes concernées, évitez de mettre votre interlocuteur en défaut devant d'autres personnes.

## En conclusion

La méthode D.E.S.C fournit un plan qui vous guidera dans votre affirmation de soi, et plus généralement dans la [gestion des conflits](#).

Vous êtes manager ? Cet outil vous sera indispensable !

Vous êtes un « Etre Humain » ? Cet outil vous permettra de rendre vos communications plus relationnelles au quotidien.

Bon entraînement !

<b>Décrire les faits</b>	Présenter la situation sous forme de faits concrets, observables et non subjectifs. Ce ne doit absolument pas être perçu par l'autre comme un jugement ; ce doit être non discutable.	Dites : « Ce matin, tu es allé directement dans le bureau de Martine en arrivant. » Ne dites pas : « Ce matin tu as oublié de venir dans mon bureau. » (La personne avait peut-être une « bonne » raison d'aller d'abord chez Martine...)
<b>Exprimer ses émotions</b>	Exprimer ses émotions dans le cadre professionnel peut paraître bizarre au début. Pourtant, orienter le feedback d'une situation vers son propre ressenti permet de transformer la communication en demande plutôt qu'en jugement. Les quatre émotions de base sont : la joie, la tristesse, la colère et la peur. Elles se déclinent en multiples ressentis : fatigue, déception, stress, découragement ... Pour vous exprimer, utilisez le « Je » plutôt que le « Tu ».	Dites : « Lorsque tu as un changement de programme et que je n'en suis pas informé-e, j'ai peur que la tâche que je t'avais demandée ne soit pas faite. » Ne dites pas : « Tu me stresses parce que je ne sais pas si tu as fait ce que je t'ai demandé ! »
<b>Spécifier des solutions</b>	Les solutions sont là pour résoudre le problème actuel et/ou pour trouver des manières d'éviter que la situation (et l'émotion négative) ne se représente dans le futur. Elles peuvent être formulées sous forme de demandes ou de propositions.	Dites : « J'aimerais bien que tu me préviennes par téléphone au préalable si tu as un changement de programme. » Ou dites : « Comment pourrions-nous faire pour que je sois prévenu-e si tu as un imprévu ? » Ne dites pas : « Il faudrait que tu me téléphones dès ton changement de programme, ça résoudrait le problème. »
<b>Conclure un contrat</b>	Il s'agit là de s'assurer que la solution proposée convienne réellement aux deux parties. Il ne s'agit pas d'une menace mais véritablement d'un accord entre deux personnes.	Dites : « Es-tu d'accord de faire comme cela la prochaine fois ? » Ou dites : « Je m'engage à faire ceci la prochaine fois. Peux-tu, de ton côté, t'engager à faire cela ? » Ne dites pas : « Si tu ne fais pas comme cela, la prochaine fois, j'en réfère à la direction. »

# Les 8 étapes du processus de recrutement



L'équipe Dynamique Entrepreneuriale • 09/12/2020 🔥 116 166 📖 6 minutes de lecture



*Dans le contexte actuel, pour pouvoir dépasser les difficultés le gouvernement a proposé de nombreuses aides. Hausse de l'activité, remplacement d'un salarié qui quitte temporairement ou définitivement l'entreprise, départ à la retraite, envie de développement ou de franchir de nouvelles étapes pour affronter et dépasser la crise ? Le recrutement en est la clé.*

La nécessité de recruter s'impose parfois d'elle-même. C'est un pas en avant pour l'entreprise. C'est une décision importante qu'il ne faut pas prendre à la légère. Le projet d'embauche est un processus qui peut être long et contraignant à l'issue du quel le dirigeant deviendra employeur et devra gérer et manager une personne supplémentaire.

## 1. Pourquoi recruter : Définition du besoin

Avoir un carnet de commandes qui explose est-ce une raison suffisante pour passer par l'embauche ? L'entreprise prospère et veut s'agrandir. Il est nécessaire de quantifier l'importance d'un nouveau salarié dans la boîte.

Sera-t-il indispensable ? Il faut évaluer les besoins en moyens humains. Peut-on occuper la personne supplémentaire en temps plein ? Il faut définir les objectifs du recrutement envisagé, définir le poste à pourvoir et le profil recherché. Si le recrutement est lié à un turn-over ou à un départ à la retraite, est-il nécessaire de remplacer le salarié à l'identique ? Cette partie est la base du projet d'embauche.

## 2. La rémunération

Tout travail mérite salaire. La **rémunération** est le point phare du projet d'embauche. C'est la rétribution du travail fourni par le salarié et cela occupe une place prépondérante dans la relation de travail. Il faut se fixer des limites mais rester ouvert à la négociation. Il convient de demander au salarié quelles sont ses prétentions salariales et voire si ces dernières peuvent correspondre au prix fixé. Le dirigeant doit respecter le code du travail et les conventions collectives et ne pas descendre en dessous du salaire minimum.

## 3. Les aides au recrutement

Le projet d'embauche est bien lancé. Financièrement, une embauche coûte cher à un dirigeant. Il existe de nombreuses aides et mesures à l'embauche pour vous permettre d'alléger le coût de votre recrutement.

### – Aides pour l'emploi des jeunes

Dans le contexte de la crise sanitaire du Coronavirus COVID-19, le Gouvernement a présenté le 23 juillet 2020 **un plan de soutien massif à l'emploi des jeunes**. Ce plan, doté d'une enveloppe de **6,5 milliards d'euros**, et propose :

- **Une aide de 4 000 € (en terme de compensation de charges) pour tout jeune recruté entre août 2020 et janvier 2021.** Il s'agit d'une baisse du coût du travail sur l'ensemble des contrats de travail de plus de 3 mois des jeunes de moins de 25 ans, jusqu'à 2 Smic, accessible pendant 6 mois aux secteurs marchands et non marchand, sous la forme d'une compensation de charges, versée par l'ASP trimestriellement pendant 1 an au plus abaissant forfaitairement le coût à hauteur de **4 000 €** sur un an.
- **Une prime pour favoriser l'apprentissage et les contrats de professionnalisation.** Il s'agit d'une aide exceptionnelle de **5 000 €** ou **8 000 €** par contrat préparant à un diplôme ou un titre de



500 € ou 600 € par contrat préparant à un diplôme ou un titre de niveau master ou inférieur, signé entre le 1<sup>er</sup> juillet 2020 et le 28 février 2021, sans condition sur le nombre d'apprentis pour les entreprises de moins de 250 salariés, et sous conditions pour celles de 250 salariés ou plus, d'absence d'assujettissement à la contribution supplémentaire à l'apprentissage (CSA).

## **– Aides pour l'embauche d'un travailleur handicapé**

## **– Aides pour l'embauche en alternance**

Certains types de contrats permettent aux entreprises de recruter des jeunes qui suivent une formation en alternance tout en réduisant le coût de ces embauches :

- le contrat d'apprentissage engage un employeur (maître d'apprentissage) avec un jeune apprenti. Cette formation doit permettre d'obtenir un diplôme d'État ou un titre inscrit au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).
- le contrat de professionnalisation concerne la poursuite d'une formation qualifiante après la formation initiale. Il permet d'obtenir un certificat de qualification professionnelle ou un diplôme ou un titre enregistré au RNCP.

## **– Aides pour l'embauche d'un demandeur d'emploi**

Le contrat unique d'insertion (CUI) est une aide dont l'objectif est de faciliter l'embauche des personnes sans emploi rencontrant des difficultés sociales et professionnelles d'accès à l'emploi. Cette aide versée par l'Agence de Services et de Paiement (ASP) se calcule en fonction d'un pourcentage du Smic par heure travaillée, dans la limite de la durée légale hebdomadaire de travail. Il y a deux types de CUI :

- le CUI – CIE (contrat unique d'insertion -contrat initiative emploi) qui concerne les employeurs du secteur marchand, cotisant au régime d'assurance chômage
- le CUI – CAE (contrat d'accompagnement dans l'emploi) qui s'adresse

au secteur non marchand.

A la suite de la crise sanitaire du Coronavirus COVID-19, il est possible de conclure ou de renouveler un contrat d'insertion pour une durée totale de **36 mois jusqu'au 10 janvier 2021**.

## **– la réduction générale des cotisations patronales**

La réduction générale des cotisations patronales (ex-réduction Fillon, également appelée « zéro cotisations Urssaf ») a pour objectif de baisser les cotisations patronales de l'employeur pour les salaires n'excédant pas 1,6 Smic mensuel. Le calcul de la réduction est égal au produit de la rémunération annuelle brute soumise à cotisations par un coefficient.

## **– Aides pour l'embauche dans les zones en difficultés**

Afin de lutter contre le chômage, il existe aussi des dispositifs d'aide à l'embauche destinés aux entreprises implantées dans certains secteurs géographiques connaissant des difficultés socio-économiques : les **zones de revitalisation rurales (ZRR)**, les **zones de restructuration de la défense (ZRD)**, les **quartiers prioritaires de la ville (QPV)**.

## **4. Contrat à court ou long terme ?**

Après avoir défini le profil du candidat recherché et le poste à pourvoir, il faut déterminer la durée. Une embauche de longue ou de courte durée ? Il y a différentes possibilités.

- CDI : Contrat à Durée Indéterminée
- CDD : Contrat à Durée Déterminée
- Interim (Travail temporaire, sur mission)

## **5. Diffuser l'offre d'emploi**

Une fois que tout est en prédéfini, il ne reste plus qu'à « communiquer » sur ce poste. Soit par le biais d'Internet (réseaux sociaux, sites d'emplois...) soit à l'aide des cabinets de recrutement ou des agences pour l'emploi. La rédaction de l'offre d'emploi est essentielle et doit être claire. Il faut bien préciser le salaire, la fonction occupée, le type de contrat... Il ne faut pas non



plus se tromper dans l'intitulé du poste et éviter ainsi d'induire un candidat en erreur.

## 6. Choisir le « bon » candidat

L'offre a été diffusée en masse et de nombreux candidats ont répondu présents. Le plus gros du travail reste à faire. Trier les candidatures reçues. Pour sélectionner le bon candidat, il en convient de procéder par étapes.

- Trier les premières candidatures avec lettre de motivation et CV, en choisissant celles se rapprochant davantage au profil recherché.
- Vérifier les références des candidats
- S'entretenir avec les candidats, dans un premier temps par téléphone en rappelant les informations essentielles, le salaire, le type de contrat, les conditions de travail et la fonction occupée...
- Choisir les personnes qui correspondent au mieux aux attentes et organiser un entretien visuel avec elles.

Il est aussi possible dans certains cas, de faire passer des tests d'aptitudes pour savoir si la personne sera apte ou non à occuper le poste à pourvoir.

En effet, choisir le « bon » candidat s'avère primordial, surtout dans les postes gradés. Donc connaître [les spécificités dans le recrutement de cadres](#) par exemple requière de ne pas se tromper. »

## 7. Respecter les obligations liées à l'embauche

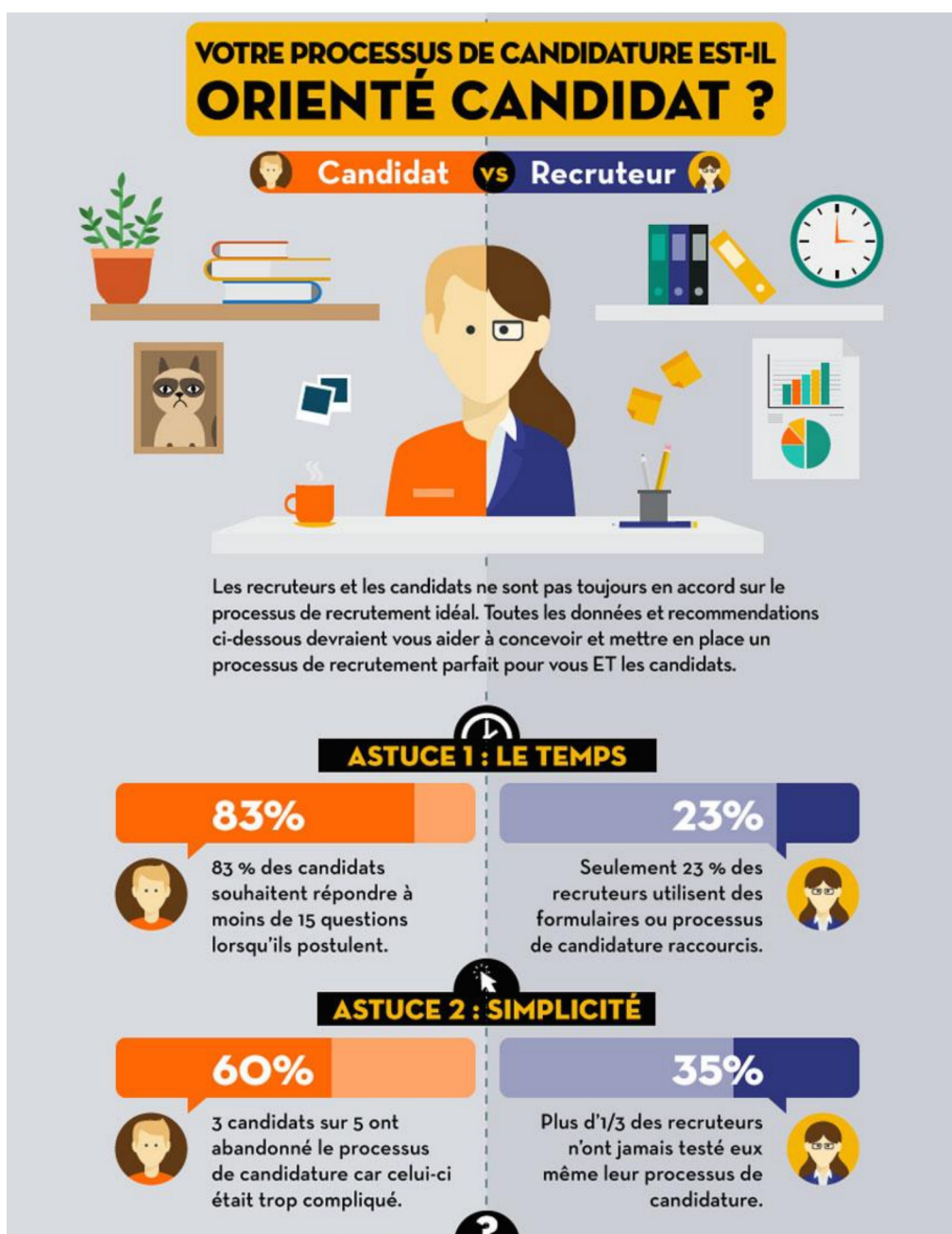
Le candidat est choisi. Il ne reste plus qu'à signer le contrat d'embauche. Pour le dirigeant, le travail n'est pas encore terminé. L'employeur a quelques obligations supplémentaires à réaliser...

- déclaration unique d'embauche,
- immatriculation auprès des caisses de retraite,
- inscription auprès de la médecine du travail,
- tenue d'un registre unique du personnel,
- tenue d'un registre de l'inspection du travail,
- tenue d'un livre de paie,
- établissement d'un bulletin de paie

## 8. Accueillir et faciliter l'intégration du nouveau salarié

L'embauche est effective, le nouveau salarié intègre l'entreprise. L'employeur aura pour mission de **réussir son intégration**. Si le salarié se sent bien dès les premiers jours, il sera plus efficace et performant sur son poste et trouvera rapidement sa place dans l'entreprise. Un salarié qui se sent bien est un salarié plus motivé et plus productif.

Le recrutement apporte des points positifs à une entreprise. Le chef d'entreprise peut augmenter son chiffre d'affaires et ses marges. Il peut aussi avec l'aide d'une personne supplémentaire, dégager du temps qu'il peut consacrer à d'autres tâches dans la société. Le recrutement est la preuve que l'entreprise est stable et qu'elle connaît une évolution positive.



### ASTUCE 3 : PERTINENCE

41%



40% des candidats qui ont abandonné leur candidature pensent que trop de questions personnelles leur étaient posées.

8%



Seulement 8% des recruteurs pensent qu'un processus de candidature compliqué fait fuir les meilleurs talents.

Vous souhaitez connaître nos autres recommandations ? Le dernier e-book de CareerBuilder « 11 astuces pour humaniser votre processus de recrutement » vous donnera de nombreuses informations afin de vous aider à améliorer votre expérience candidat.

**TÉLÉCHARGEZ-LE !**

Source : Sondage réalisé en ligne aux Etats-Unis par Harris Poll pour CareerBuilder entre le 2 juin et le 25 juin 2014 auprès de 690 sondés : 160 utilisateurs, 186 utilisateurs potentiels, 181 décideurs et 316 chercheurs d'emploi.  
© 2015 CareerBuilder - Tous droits réservés.

Contactez-nous :  
01 55 43 30 60

commercial@careerbuilder.com  
www.careerbuilder-corporate.fr

**careerbuilder®**

<https://www.careerbuilder.fr/>