

MODÈLE DE RAPPORT D'ÉTONNEMENT

LE PRINCIPE DU RAPPORT D'ÉTONNEMENT

Dans un rapport d'étonnement, le nouvel arrivant doit porter un diagnostic sur l'organisation, les modes de fonctionnement, la manière dont les décisions sont prises, la manière de communiquer, au sein du collectif de travail, entre celui-ci et son encadrant direct.

Le tout avec un regard neuf non encore conditionné par l'environnement au sein duquel il vient de s'immerger.

À QUI S'ADRESSE LE RAPPORT D'ÉTONNEMENT ?

Le rapport d'étonnement, avant tout rédigé pour soi, est adressé à l'encadrant direct.

DANS QUEL DÉLAI DOIT-IL ÊTRE RÉDIGÉ ?

Pour qu'il y ait encore étonnement, il est souhaitable que la date du rendu soit fixée à quelques semaines après l'arrivée de l'agent.

En toute état de cause, il servira d'outil de dialogue entre le nouvel arrivant et son responsable hiérarchique lors de l'entretien d'intégration, intervenant un mois environ après la prise de poste.

DANS QUEL CAS LA RÉDACTION DU RAPPORT D'ÉTONNEMENT EST-ELLE DÉCONSEILLÉE ?

L'exercice de rédaction d'un rapport d'étonnement doit être proposé et librement consenti par le nouvel arrivant. En aucun cas ce dernier ne devra s'y plier contre sa volonté.

Par ailleurs, l'agent peut être dispensé de rédiger le rapport d'étonnement, ou le refuser lui-même, si le service est en situation de crise ou le théâtre de fortes tensions au sein des équipes.

GRILLE DE RÉDACTION DU RAPPORT D'ÉTONNEMENT

INFORMATIONS GÉNÉRALES	
Prénom/Nom	
Intitulé du poste	
Direction/Service/Bureau	
Encadrant direct	
Tuteur/Référent	
Date de prise de fonction	

Date du rapport	
-----------------	--

RETOUR D'INFORMATIONS/OBSERVATIONS/ÉTONNEMENTS/SUGGESTIONS
<i>Lors de votre journée d'accueil, qu'est-ce qui vous a surpris ? Qu'est-ce qui vous a satisfait ? Qu'est-ce qui vous a manqué ? Quelles sont les améliorations que vous souhaiteriez voir apportées dans les conditions d'accueil ?</i>
<i>Dans l'installation de votre poste de travail, qu'est-ce qui vous a surpris ? Qu'est-ce qui vous a satisfait ? Qu'est-ce qui vous a manqué ? Quelles sont les améliorations que vous souhaiteriez voir apportées dans les conditions de votre installation ?</i>
<i>Qu'est-ce qui vous a le plus étonné dans notre service ?</i>
<i>Quel est le point fort qui vous a le plus surpris ?</i>
<i>Quel a été pour vous le point faible le plus inattendu ?</i>
<i>Qu'est-ce qui devrait être amélioré, modifié ou abandonné prioritairement selon vous ?</i>

Si vous aviez une baguette magique, quel est l'aspect que vous changeriez dans notre service ?

Qu'est-ce qui vous a étonné dans notre mode de fonctionnement ?

Quel est (sont), à votre avis, le (les) point.s fort.s à valoriser et développer dans notre manière de conduire l'activité de service ?

Quel est (sont), à votre avis, le (les) point.s à améliorer ou à modifier dans notre manière de conduire l'activité de service ?

Qu'est-ce qui vous a le plus étonné dans les relations interpersonnelles au sein de notre équipe ?

Qu'est-ce qui vous a le plus satisfait dans les relations interpersonnelles au sein de notre équipe ?

Qu'est-ce que vous suggérez comme amélioration dans le mode de communication entre les membres de l'équipe ?

Qu'est-ce que vous suggérez comme amélioration dans le mode de communication entre votre encadrant et l'équipe ?

De manière générale, quelles sont les améliorations concrètes que vous suggéreriez ?

Rédigez quelques lignes sur les aspects que ce questionnaire n'aurait pas abordé.