

L'entretien d'étonnement

À quoi sert-il ?	Quand l'utiliser ?	Quel format ?
Accompagner des travailleur·euse·s	Gestion d'équipe	Canevas

Un outil pour permettre à un·e nouveau·elle travailleur·euse de vous faire part de tout ce qui l'a surpris·e lors des trois premiers mois suivant son engagement ; soit un regard constructif sur votre mode de fonctionnement à différents niveaux : recrutement, accueil, rapport aux bénéficiaires, rapport de force au sein de la structure.

L'entretien d'étonnement vous permettra de récolter des informations et des pistes de réflexion/d'action auprès de nouveaux·elles collègues pour améliorer votre organisation. Il pose le·la nouveau·elle collaborateur·trice au centre de l'attention.

Pour quoi	D'un côté, bénéficier d'un regard neuf sur les comportements et les actions que la structure et ses travailleur·euse·s posent au quotidien. De l'autre, développer un regard critique dans un espace sécurisé et apprendre à se positionner dans un cadre professionnel
Pour qui	Pour toute équipe ou structure qui accueille un·e nouveau·elle travailleur·euse
Nombre de participant·e·s	2
Durée	Quelques minutes par semaine et entre 1h30 et 2 heures pour réaliser l'entretien
Matériel	Un canevas d'entretien d'étonnement

Comment l'utiliser ?

1. Au premier jour de l'engagement

Expliquez le processus : le·la nouveau·elle travailleur·euse reçoit un canevas et le parcourt avec son·sa supérieur·e ou tuteur·rice. Il est important que, dès le premier jour, le·la nouveau·elle comprenne le processus et son intérêt, et puisse ainsi s'inscrire dans la démarche.

2. Durant les trois premiers mois

Le·la nouveau·elle travailleur·euse écrit les « choses qui l'étonnent », au quotidien. La richesse du retour tient en grande partie dans la consignation au jour le jour par le·la nouveau·elle

travailleur·euse de tout ce qui l'étonne. Très rapidement, le regard neuf disparaît et ce qui paraissait étonnant devient, après quelques jours ou semaines, « normal ». Il est important que le·la tuteur·trice ou le N+1 rappelle l'existence de l'outil au cours des différents moments d'interaction avec le·la nouveau·elle travailleur·euse.

3. Entre les trois et quatrième mois

C'est le moment d'un partage entre le·la nouveau·elle travailleur·euse et son·sa référent·e. Il s'agit d'un échange oral basé sur tout ce qui a été noté comme remarques, faits ou anecdotes. Cet échange est totalement confidentiel.

Les trucs pour réussir ?

Quelques conseils à donner au·à la travailleur·euse :

- › Il n'y a que des bonnes réponses. Amenez-le·la à noter tout ce qui surprend, dans une optique constructive.
- › Invitez à
 - être sincère. Il n'y a pas de sanction possible. Il ne s'agit pas d'un processus de contrôle mais au contraire d'une opportunité de faire grandir la structure dans laquelle vous travaillez.
 - être orienté·e « faits » et non « jugement ». N'hésitez pas à noter des anecdotes, des réalités qui concrétisent l'étonnement.
 - ne rien supprimer! En relisant ses notes après 15 jours/un mois, le·la travailleur·euse sera peut-être surpris·e de lire certains de ses étonnements... et de constater le chemin parcouru. Il·elle sera alors peut-être tenté·e de les supprimer ; or, ils constituent toute la richesse de l'exercice.

Quelques conseils pour le référent N+1 :

- › Vous trouverez ci-joint un canevas de thématiques. Vous pouvez bien évidemment retirer ou ajouter des questions en fonction des réalités de votre structure et de la fonction du·de la travailleur·euse appelé·e à s'étonner. Toutefois, veillez à ne pas décourager le·la travailleur·euse par une liste trop longue ; vous risqueriez alors de n'obtenir que des banalités, ou pire, rien du tout.
- › Soyez sincère et posez un cadre porteur. Réaffirmez qu'il n'y a pas de sanction possible et qu'au contraire, c'est une opportunité de faire grandir la structure dans laquelle vous travaillez !
- › Lors de cet échange oral, un tri est réalisé par le·la nouveau·le travailleur·se. Créez un climat de confiance pour obtenir un maximum d'informations. Soyez questionnant·e sans être intrusif·ve. Rappelez le cadre : ce n'est pas un contrôle mais bien une chance d'avoir un échange constructif.

Et après ?

- › Un plan d'actions sur base de ce qui a été échangé et des pratiques de l'institution. Il peut, entre autres, inclure un plan de formation.
 - › Rassemblez les informations récoltées lors de plusieurs entretiens d'étonnement, faites-en une synthèse et relayez la vers les personnes-ressources/le·la directeur·rice. Elle pourra éventuellement faire évoluer les choses au sein de votre organisation.
-



En pratique :

Voici un canevas pour mettre en place le rapport d'étonnement.

Rapport d'étonnement de

Reçu le

Date de clôture :

Entretien d'étonnement avec :

Mode d'emploi

Objectif :

Ce rapport a pour but de récolter des informations et des pistes de réflexion/d'action pour améliorer notre organisation.

Comment ? En partant de tout ce qui, depuis ton arrivée dans l'asbl, t'étonne. En effet, ton regard neuf peut nous aider à corriger certains dysfonctionnements que nous ne voyons ou ne ressentons plus à force de les vivre au quotidien. Cela pourra être des choses pratiques (réserver une place au·à la nouveau·elle collègue le premier jour) ou plus liée à l'organisation de la structure (préparer un ordre du jour pour améliorer les réunions d'équipe).

Comment remplir ce document ?

Tu trouveras ci-dessous un tableau. Nous t'invitons à le remplir au quotidien, sans attendre la fin de la période des 3 mois. En effet, d'ici 3 mois, tu auras intégré une partie des « habitudes-maison » et ta capacité d'étonnement disparaîtra.

Nous t'invitons donc à revenir le plus souvent possible à ce tableau et à y ajouter, jour après jour, semaine après semaine, les éléments qui t'étonnent, sans jamais effacer ce que tu as noté auparavant, même si cela te semble parfois étrange ; c'est là que se trouve toute la richesse de l'exercice

Il n'y a que des bonnes réponses. Sois :

- › sincère ! Il ne peut pas y avoir de sanctions suite à cet entretien et c'est une opportunité de faire grandir la structure dans laquelle tu travailles !
- › orienté·e « faits » et non jugement. N'hésite pas à noter des anecdotes, des réalités qui concrétisent l'étonnement.

Le calendrier de mise en œuvre

- › **J+1** : ton·ta responsable te fournit le tableau et t'explique le pourquoi du comment.
- › **entre J+1 et J+3mois** : tu remplis le tableau de manière régulière.
- › **J+3 mois** : tu échanges avec ton·ta responsable. Cet échange est totalement confidentiel.
- › **Au delà de J+3 mois** : les éléments pertinents sont utilisés pour faire évoluer la structure.

Besoin d'informations complémentaires ?

N'hésite pas à questionner ton·ta responsable.



Le tableau à compléter

Thématiques :		
	Qu'est-ce qui t'as le plus étonné-e positivement ?	Qu'est-ce qui t'as le plus étonné-e négativement ?
Processus de recrutement (entre le moment où tu as postulé et la signature de ton contrat)		
Accueil et intégration du·de la nouvel·le arrivant·e (lors de ton arrivée et les premiers jours qui l'ont suivi)		
Organisation et hiérarchie du service (le fonctionnement de l'équipe et le rapport d'autorité avec les collègues)		
Forces et faiblesses du service proposé (les plus et les moins dans la manière de réaliser la mission)		
Poste, environnement et moyens mis à disposition (ce que la structure te fournit comme matériel et espace pour développer tes activités)		
Circulation de données (les plus et les moins dans la manière de réaliser la mission)		
Ambiance sur le lieu de travail (les plus et les moins dans la manière de réaliser la mission)		
Relations humaines internes et externes (les relations avec tes collègues directs et indirects, avec les bénéficiaires, des parents, des fournisseurs)		



Question générale :

Si tu avais une baguette magique, que changerais-tu en priorité dans la structure et le service au bénéficiaire ?