



VILLE D'ANDENNE

Le rapport d'étonnement

MODE OPERATOIRE

Qu'est-ce qu'un rapport d'étonnement ?

Le rapport réalisé par le nouvel agent est appelé « rapport d'étonnement », car le nouveau collègue doit profiter de son expérience pour poser un regard neuf sur la situation professionnelle. Il est invité à s'étonner, à proposer des remarques et suggestions qui peuvent paraître parfois incongrues mais qui permettent le plus souvent de faire progresser les équipes en place.

Le rapport d'étonnement est un outil de management des Ressources Humaines qui vise à profiter du regard neuf pour découvrir de nouvelles idées. Il permet également d'aiguiser la curiosité et la capacité d'étonnement des nouveaux entrants. Enfin, il met en avant l'importance de la créativité au sein de la Ville.

INFORMER

1 Présenter les objectifs

Lors de l'entretien d'accueil, le chef de service informe le nouvel agent de l'objectif poursuivi par la rédaction d'un rapport d'étonnement.

2 Définir les modalités pratiques

Fixer avec le nouvel agent un délai d'environ 2 mois pour remettre le rapport. Informer le également qu'un entretien sera organisé dans les quelques jours qui suivent l'envoi du rapport

ENCOURAGER

3 Vérifier sa compréhension de la mission

Questionner de manière informelle le nouveau collègue afin d'évaluer sa compréhension et son acceptation de la mission. Si nécessaire, préciser certains points obscurs.

4 Accompagner

Au cours de la réalisation du rapport d'étonnement, réaliser un feed-back informel toutes les deux à trois semaines afin de vérifier que le collègue a tous les moyens à sa disposition pour réaliser le rapport d'étonnement.

PRESENTER

La présentation du rapport d'expérience est un moment clé. Elle doit donc être organisée de façon très rigoureuse.

5 Etudier le rapport

Avant l'entretien de présentation du rapport, étudier le document remis par le nouveau collègue afin de préparer quelques questions.

6 Animer l'entretien de présentation

La présentation du rapport peut durer de 30' à 2h00. Elle se déroule comme suit :

- 1) Présentation du rapport
- 2) Questionnement
- 3) Echanges et débats notamment sur les dysfonctionnements et les préconisations.

METTRE EN OEUVRE

Sur base du rapport d'étonnement, évaluer avec l'équipe les actions et projets qui pourraient améliorer la qualité du service, corriger un dysfonctionnement ou augmenter le contrôle interne.