

1. Notice / Contexte

Le rapport d'étonnement est un outil de management des Ressources Humaines qui vise à :

- mettre en avant l'importance de la créativité dans l'entreprise ;
- aiguïser la curiosité et la capacité d'étonnement des nouveaux entrants ;
- profiter de leur regard neuf pour découvrir de nouvelles idées.

LE PRINCIPE

Dans les 100 jours de son embauche, le nouveau collaborateur est invité à rédiger un rapport d'étonnement à l'attention de son supérieur direct, de son tuteur et de la direction.

L'APPROCHE

1. Au cours de sa 1^{ère} journée/semaine dans l'entreprise, le nouveau collaborateur est informé qu'un rapport d'étonnement est attendu de lui dans les 100 jours. Un dossier pratique expliquant la démarche lui est donné.
2. Régulièrement, ses supérieurs lui rappellent l'importance de la créativité, de la curiosité, de l'art de poser les bonnes questions. Ils l'invitent à tenir au jour le jour un carnet d'étonnement : les bonnes idées s'envolent tellement vite.
3. Le nouveau collaborateur remet une copie de son rapport d'étonnement à son supérieur direct, à son tuteur et à la direction du personnel.
4. Idéalement, la nouvelle recrue présente oralement son rapport d'étonnement dans les sept jours suivant la remise du rapport écrit. Cette présentation est conçue comme une réunion d'écoute, de découverte. Il s'agit de valoriser cordialement la créativité du nouveau collègue, non de la juger.

LES BÉNÉFICES

Grâce au rapport d'étonnement, le nouveau collaborateur se sentira valorisé au travers de sa créativité, de ses questions et de ses suggestions. L'entreprise affiche clairement l'importance de la créativité de tous, même les plus récents de ses collaborateurs. Les nouveaux collaborateurs alimentent l'entreprise d'un flux permanent d'idées nouvelles et fraîches.

2. Informations générales

Nom, prénom :

Fonction :

Date d'entrée :

Type de contrat :

Tuteur :

Date du rapport :

3. Retour d'informations / Suggestions

Qu'est-ce qui vous a le plus étonné dans notre entreprise ?

.....
.....
.....
.....
.....

Quel est le point fort qui vous a le plus surpris ?

.....
.....
.....
.....
.....

Quel a été pour vous le point faible le plus inattendu ?

.....
.....
.....
.....
.....

Qu'est-ce qui devrait être amélioré, modifié ou abandonné prioritairement selon vous ?

.....
.....
.....
.....
.....

Si vous aviez une baguette magique, quelle est "la" chose que vous changeriez dans notre entreprise ?

.....
.....
.....
.....
.....

Qu'est-ce qui vous a étonné dans la manière dont nous servons nos clients ?

.....
.....
.....
.....
.....

Quelle est la force de nos produits et nos services que vous ne soupçonniez pas avant de travailler dans notre entreprise ?

.....
.....
.....
.....
.....

Quel est la faiblesse ou le manquement qui vous inquiète le plus dans nos produits et nos services ?

.....
.....
.....
.....
.....

Dans les relations interpersonnelles, qu'est-ce qui vous a étonné ?

.....
.....
.....
.....
.....

Quelles sont les améliorations concrètes que vous suggéreriez ?

.....
.....
.....
.....
.....