



LE KIT DU RAPPORT D'ÉTONNEMENT



LIVRE BLANC

SOMMAIRE

<u>1. DÉFINITION & OBJECTIFS</u>	P.3
<u>2. CONTENU DU RAPPORT</u>	P.4
<u>3. LES QUESTIONS À SE POSER</u>	P.5
<u>ANNEXE - MODÈLE DE RAPPORT</u>	P.6

Définitions & Objectifs

Un rapport d'étonnement, c'est quoi ?

Un rapport d'étonnement est un **document écrit** par un nouvel employé à l'intention de son manager et de l'entreprise, dans lequel il décrit ce qui l'étonne durant les premières semaines après son arrivée.

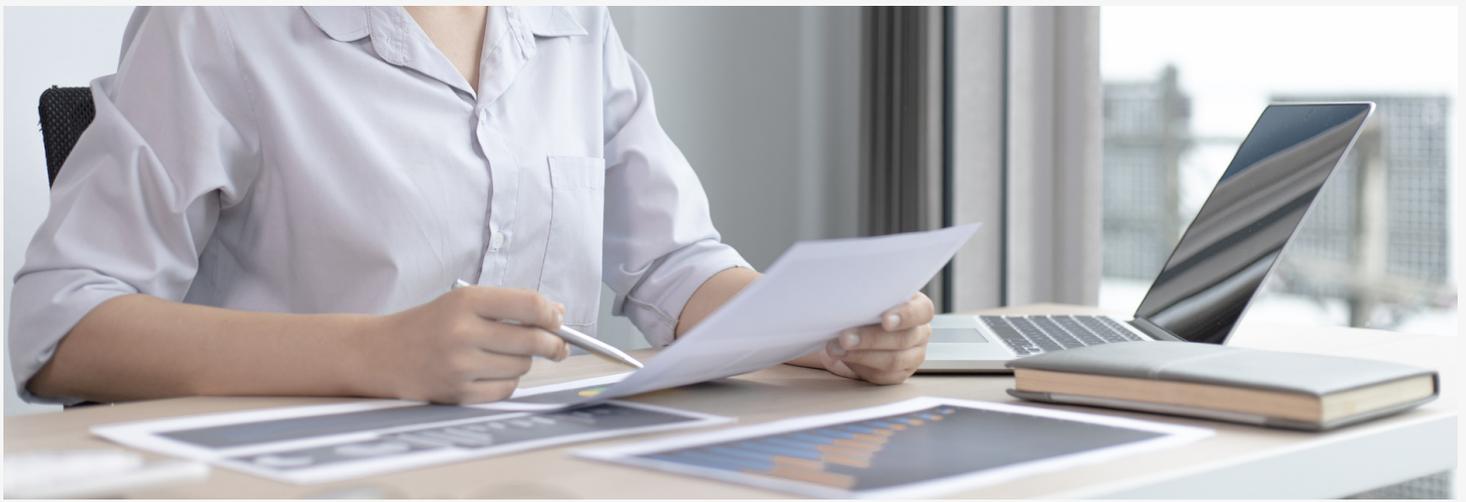
Il permet de repérer **d'éventuelles problématiques** et de recueillir des propositions d'amélioration.

Un rapport d'étonnement, pourquoi faire ?

Demander à un nouveau collaborateur de rédiger un rapport d'étonnement peut avoir plusieurs objectifs et avantages dans le contexte professionnel.

- ◇ Acquisition de connaissances
- ◇ Détection des problèmes cachés
- ◇ Amélioration continue
- ◇ Formation et intégration
- ◇ Communication interne
- ◇ Évaluation des attentes vs réalité





Contenu du rapport

1 Introduction

Présentation de l'auteur : Indiquez qui vous êtes et votre rôle au sein de l'entreprise ou de l'organisation.

Contexte : Donnez un bref aperçu du contexte ou de la mission qui vous a conduit à rédiger le rapport.

Objectifs : Énoncez clairement les objectifs du rapport, c'est-à-dire ce que vous cherchez à accomplir en rédigeant ce document.

2 Constats

Décrivez les situations, les événements ou les décisions qui vous ont étonné(e).

Soyez spécifique et détaillez les circonstances entourant chaque étonnement.

Utilisez des exemples concrets pour illustrer vos observations.

Attention : Il ne s'agit pas de faire le procès de votre employeur ! Les "étonnements" doivent être concrets et présentés dans une logique d'amélioration continue.

3 Analyse

Expliquez pourquoi chaque étonnement vous a semblé surprenant ou préoccupant.

Tentez d'identifier les causes sous-jacentes de chaque situation.

Discutez de l'impact potentiel de ces étonnements sur l'entreprise ou l'organisation.

4 Recommandations

Proposez des recommandations ou des suggestions pour résoudre les problèmes ou les préoccupations soulevés par les étonnements.

Soyez constructif dans vos suggestions.

Classez les recommandations par ordre de priorité, si nécessaire.

5 Conclusion

Résumez brièvement les points clés du rapport, y compris les principaux étonnements et les recommandations.



Les questions à se poser

Questions générales

- ◆ Comment décririez-vous la culture de l'entreprise ?
- ◆ Quelles sont les valeurs de l'entreprise ?
- ◆ Comment décririez-vous l'ambiance au sein de l'équipe ?
- ◆ Comment décririez-vous l'ambiance au sein de l'entreprise ?
- ◆ Quels sont les aspects les plus surprenants ou inattendus que vous avez observés dans l'organisation, le service ou le processus ?
- ◆ Comment les employés sont-ils impliqués dans la prise de décision ?
- ◆ Comment l'entreprise gère-t-elle l'équilibre entre travail et vie personnelle pour les employés ?

Questions sur l'organisation

- ◆ Comment sont prises les décisions dans l'entreprise ?
- ◆ Comment sont organisées les différentes équipes ?
- ◆ Comment est organisé le travail au sein de l'entreprise ?
- ◆ Quels sont les forces et les points positifs que vous avez identifiés ?
- ◆ Quelles sont les compétences ou les formations qui, selon vous, pourraient être bénéfiques pour l'équipe ou l'organisation ?
- ◆ Avez-vous identifié des tendances ou des évolutions qui pourraient avoir un impact sur l'organisation, le service ou le processus à l'avenir ?

Exemples d'étonnements à ne pas reproduire

Je ne suis pas satisfait des mes horaires de travail !

Mon tuteur n'est pas compétent ! Il prend toujours des pauses clopes !

L'alternance, c'est trop difficile !

Il n'y a pas de machine à café dans la salle de pause !





Les questions à se poser

Questions sur les processus

- ◆ Comment se déroule le processus de recrutement ?
- ◆ Comment se déroule le processus de formation ?
- ◆ Comment sont effectuées les tâches quotidiennes ?
- ◆ Comment sont gérés les projets ?
- ◆ Quels sont les problèmes ou les défis que vous avez rencontrés ?
- ◆ Quelles opportunités d'amélioration avez-vous identifiées ?
- ◆ Avez-vous rencontré des obstacles pour accomplir votre travail ? Si oui, lesquels ?
- ◆ Quelles pratiques ou processus vous semblent inadaptés ou inefficaces ?

Questions sur les relations

- ◆ Comment se passent les collaborations entre les différentes équipes ?
- ◆ Comment sont les relations entre les membres de l'équipe ?
- ◆ Comment sont les relations entre les membres de l'entreprise ?
- ◆ Comment sont gérés les conflits au sein de l'entreprise ?
- ◆ Quels sont les domaines où la communication pourrait être améliorée ?
- ◆ Comment évaluez-vous la collaboration et la cohésion entre les équipes ou les départements ?
- ◆ Avez-vous des suggestions pour améliorer la satisfaction des clients, des employés ou des prestataires ?

Exemples de bonnes pratiques

Nos publications ne semblent pas être efficaces lorsque nous les publions le vendredi. Seulement 3% de taux d'engagement. Je propose de réaliser une veille sur nos publications et de revoir, ainsi, notre calendrier éditorial !



Modèle de Rapport

Rapport d'étonnement

NOM | Prénom

.....

Date

.....

Responsable

.....

Service

.....

Sommaire

1. Avant de commencer	P.2
2. Cadre des observations	P.2
3. Le recrutement	P.3
4. L'intégration dans l'équipe	P.4
5. Les valeurs et la culture de l'entreprise	P.5
6. Les relations avec vos supérieurs et collègues	P.6
7. Votre occupation dans le projet	P.7
8. Le projet	P.8
9. Informations complémentaires	P.9

Rapport d'étonnement

1. Avant de commencer

Le rapport d'étonnement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue. Vos informations seront traitées avec toute la confidentialité nécessaire.

Le but est d'utiliser vos observations pour améliorer nos procédures, nos valeurs et notre culture.

Nous vous remercions chaleureusement de nous aider à être meilleurs et plus efficaces chaque jour davantage.

- Placez-vous en tant qu'observateur. Posez des questions.
- Comprenez ce que font vos collègues, quels sont les acquis de l'entreprise
- Pendant vos observations, ne donnez pas d'avis ou de commentaires
- Posez des questions
- Soyez ouverts et candide

Lors de la création du rapport, placez vos recommandations dans leur contexte. Partagez de nouvelles idées. Ouvrez de nouveaux horizons.

2. Cadre des observations

Décrivez dans quel cadre ces observations ont eu lieu

[Précisez ici dans quel cadre les observations ont été effectuées, les personnes impliquées, le contexte dans lequel ces observations ont été faites.]

[Quels moyens ont été mis à votre disposition par exemple. Toute information contextuelle est intéressante.]

Rapport d'étonnement

3. Le recrutement

Décrivez ici vos observations sur les procédures de recrutement

- Ce qui était conforme à vos attentes

- Ce qui a dépassé vos attentes

- Ce qui vous a étonné

- Vos idées éventuelles d'améliorations

Rapport d'étonnement

4. L'intégration dans l'équipe

Décrivez ici comment s'est déroulée votre intégration

- Ce qui était conforme à vos attentes

- Ce qui a dépassé vos attentes

- Ce qui vous a étonné

- Vos idées éventuelles d'améliorations

Rapport d'étonnement

5. Les valeurs et la culture de l'entreprise

Décrivez ici comment vous avez perçu la culture et les valeurs de l'entreprise

- Ce qui était conforme à vos attentes

- Ce qui a dépassé vos attentes

- Ce qui vous a étonné

- Vos idées éventuelles d'améliorations

Rapport d'étonnement

6. Les relations avec vos supérieurs et collègues

Décrivez ici vos observations sur les relations entre collègues

- Ce qui était conforme à vos attentes

- Ce qui a dépassé vos attentes

- Ce qui vous a étonné

- Vos idées éventuelles d'améliorations

Rapport d'étonnement

7. Votre occupation dans le projet

Expliquez dans quel environnement vous travaillez et votre contribution

- Ce qui était conforme à vos attentes

- Ce qui a dépassé vos attentes

- Ce qui vous a étonné

- Vos idées éventuelles d'améliorations

Rapport d'étonnement

8. Le projet

Expliquez ici comment vous percevez le projet

- Ce qui était conforme à vos attentes

- Ce qui a dépassé vos attentes

- Ce qui vous a étonné

- Vos idées éventuelles d'améliorations



Consulting, Recrutement & Formation



RECRUTEMENT

Une approche de recrutement méthodique pour un sourcing efficace.



FORMATION

Une pédagogie active dans l'animation, mettant l'étudiant au centre de l'enseignement.



COACHING EMPLOI

Un accompagnement sur mesure pour réussir ses premiers pas professionnels.

QUI SUIS-JE ?

Diplômé d'un **MBA en Management & Commerce** et fort de 8 ans d'expérience dans le domaine de l'enseignement supérieur privé, j'ai souhaité donner un nouvel élan à ma carrière professionnelle en créant ma propre structure de consultant, recruteur et formateur.

Ma volonté de partager, de transmettre et d'accompagner a toujours motivé ma vision de l'entreprise. **Mon expertise, ma créativité et ma maîtrise des outils 2.0** permettent à mes clients de bénéficier de solutions vitaminées !

Alors n'hésitez plus, **contactez moi !**

DOMAINES D'EXPERTISE

- Enseignement supérieur
- Recrutement & Formation
- Management
- Développement commercial
- Marketing 2.0
- E-Réputation & Personal Branding
- Employabilité & Projet Professionnel

CONTACT



bertrand@limeo-consulting.fr



06 26 55 95 09



www.limeo-consulting.fr



limeo_consulting