

## *Informé ou s'informer ? Oui... mais comment ?*

En premier lieu : se fixer un objectif, un but à atteindre. Ou bien nous recherchons une information complète sur l'ensemble d'un problème, ou bien nous complétons l'information dont on dispose déjà.

Ensuite : déterminer quelles sont les personnes susceptibles de fournir les informations recherchées, préparer ces personnes sélectionnées en vue de l'enquête et enfin choisir, formuler les questions à leur poser. Ce choix, cette formulation sont faits avant l'entretien. Sans préparation, des réponses pourraient être faussées par des questions mal posées. Sachons que lorsqu'on interroge quelqu'un, existent des mécanismes de défense de sa part qui interviennent inconsciemment et qui peuvent fausser les résultats de l'enquête.

On me pose une question, je me « défends » en sauvant la face par peur d'être mal jugé en ayant recours à une réponse estimée « désirable » mais située en dehors de la réalité.

Ma réponse peut être de « fuite » : « Je ne sais pas », « impossible à dire », etc., ainsi j'évite que ma réponse soit utilisée à mon détriment...



En toute connaissance de ces mécanismes, évitons les questions personnelles lorsque le sujet est délicat et prenons garde à l'influence que peut avoir le statut de celui ou celle qui interroge. La différence de statut entre personnes handicapées la communication ; faisons en sorte qu'elle apparaisse le moins possible. Le fait que l'interviewer soit un supérieur hiérarchique peut créer une situation de malaise pour l'interviewé craignant que l'enquête, malgré les assurances données, ait des conséquences nuisibles pour lui et ou ses proches. Et puis existe une vision concernant la personnalité de l'enquêteur, ce que l'on sait de lui, la bonne ou mauvaise réputation, homme juste, bienveillant ou partial...

**I**MAGINER - **R**ÉALISER - **R**ASSEMBLER - **E**NSEMBLE - **P**RÉPARONS **D**EMAIN

Allons à l'utilisation de questions indirectes qui ne mettent pas en cause une personne précise mais évoque des caractéristiques objectives liées aux conditions de travail...Ne pas demander à un collaborateur si les dossiers traités pourraient prendre moins de temps mais quelles sont les difficultés rencontrées, ce qui est à faire pour les supprimer. Ne pas agir en sorte que l'interlocuteur se sente visé par la question, mais qu'il conserve la capacité de répondre en témoin impartial.

La façon dont la question est posée peut provoquer une déformation de la réponse, celle-ci étant plus ou moins suggérée par la question. L'interviewé pourrait tendre à répondre dans le sens qui lui est le plus favorable. Prendre garde également aux questions qui n'exigent qu'un « oui » ou qu'un « non » comme une réponse paraissant répondre à ce qu'attend celui qui interroge.

Et le choix des mots !!! Parler de fautes ou d'erreurs à quelqu'un va produire l'évitement, la défense, la tentative de justification. Evitons les mots choquants, la citation de telle ou telle personne. Un nom est porteur de sympathie ou d'antipathie et la réponse sera influencée.



## JE CONDUIS L'ENTRETIEN...

Il doit être conduit, les questions posées de telle sorte que l'interlocuteur ne se contente pas de répondre par « oui » ou par « non ». L'analyse des conditions globales de travail peut conduire à révéler des anomalies dans le fonctionnement d'un service...Les informations obtenues peuvent nous remettre en cause, sachons écouter avec calme et profitons des vertus de l'empathie pour nous corriger sur tel ou tel plan. Le meilleur résultat attendu repose sur la patience afin que le sujet en examen devienne clair et porteur d'améliorations.

Il nous restera ensuite un travail de classement, d'ordonnancement pour en faire une synthèse cohérente. De cette synthèse naîtront des éclairages sur les imperfections, les insuffisances suggérant la nécessité de modifications, de transformation, de réorganisation.

L'entreprise vit au rythme du changement. Ne pas se tenir informés ouvre la voie au pire : méconnaissance de l'environnement, usure de nos avancées pratiquée par une concurrence « belliqueuse ». En tous points, le dialogue entre les parties prenantes est une exigence pour le perfectionnement continu de l'organisation, le vivre **bien** ensemble...

*Ghislaine JOST-RAFFORT, Véronique KHAYAT,*

*Myriam VAILLANT, Jean-Marie BOUVET, Didier OZANNE,*

*André RAFFORT*