

Accueil du collaborateur, rappel de la démarche et de l'objectif, composition des personnes menant l'enquête, établissement d'un rapport global suite à l'enquête, garanti la confidentialité des échanges (anonymat).

☞ Recueillir des faits précis, reformuler pour s'assurer de la bonne compréhension, avoir une écoute attentive, ne pas formuler d'avis

Pouvez-vous nous donner le positionnement de chaque responsable au sein du service?

- Quelle est la position de chaque responsable par rapport aux collaborateurs du service?
- Qui donnent les directives?
- Qui organise le travail?
- Qui contrôle le travail?

Comment décrivez-vous l'environnement de travail au sein du service?

Le travail des collaborateurs (tâches demandées / contenu du travail)

Pouvez-vous nous décrire le travail des collaborateurs, les difficultés que vous pouvez rencontrer et comment vous les gérer?

Les collaborateurs nous ont remontés les difficultés suivantes au sein du service, selon eux :

- Charge de travail excessive
- Pression temporelle
- Consignes contradictoires
- Manque d'effectifs
- Collaborateurs dans l'attente de réponse pour pouvoir mener des actions, reproché par la suite de ne pas avoir avancé sur le dossier

Quel est votre ressenti par rapport à ces difficultés? Est-ce que un ou plusieurs collaborateurs vont ont fait part des difficultés qu'ils rencontrent? Avez-vous été à leur écoute? Est-ce que vous vous êtes concerté avec les responsables et/ou collaborateurs afin de mettre en place des actions?

L'organisation du travail

Pouvez-vous nous décrire l'organisation du travail au sein de l'équipe, les difficultés que vous pouvez rencontrer et comment vous les gérer?

Les collaborateurs nous ont remontés les difficultés suivantes au sein du service, selon eux :

- Mauvaise répartition et planification des tâches entre les collaborateurs du service (ex: tâches qu'ils ne maîtrisent pas complètement, planning des tâches qui change quotidiennement)
- Reporting quotidien des tâches qui ont été réalisées, n'ont pas été réalisées et pourquoi

Quel est votre ressenti par rapport à ces difficultés? Est-ce que un ou plusieurs collaborateurs vont ont fait part des difficultés qu'ils rencontrent? Avez-vous été à leur écoute? Est-ce que vous vous êtes concerté avec les responsables et/ou collaborateurs afin de mettre en place des actions?

L'environnement de travail :

Pouvez-vous nous décrire l'environnement de travail au sein duquel évolue votre équipe, les difficultés que vous pouvez rencontrer et comment vous les gérer?

Les collaborateurs nous ont remontés les difficultés suivantes au sein du service, selon eux :

- Environnement bruyant (haut parleur, interpellations au niveau de l'open space)
- Difficulté de concentration dans cet environnement afin de mener à bien leur travail

Quel est votre ressenti par rapport à ces difficultés? Est-ce que un ou plusieurs collaborateurs vont ont fait part des difficultés qu'ils rencontrent? Avez-vous été à leur écoute? Est-ce que vous vous êtes concerté avec les responsables et/ou collaborateurs afin de mettre en place des actions?

La communication :

Pouvez-vous nous décrire comment vous facilitez la communication au sein de votre équipe, les difficultés que vous pouvez rencontrer et comment vous les gérer?

Les collaborateurs nous ont remontés les difficultés suivantes au sein du service, selon eux :

- Manque ou absence d'information (ex : n'ont pas de retour sur des actions en cours qui leur étaient demandées et qui étaient en attente d'une décision de la part d'un niveau supérieur ou autre, pas de communication sur la vie de l'entreprise ex: négos en cours)
- Absences de compte rendu lors des réunions retraçant les décisions prises

Quel est votre ressenti par rapport à ces difficultés? Est-ce que un ou plusieurs collaborateurs vont ont fait part des difficultés qu'ils rencontrent? Avez-vous été à leur écoute? Est-ce que vous vous êtes concerté avec les responsables et/ou collaborateurs afin de mettre en place des actions?

Les relations de travail :

Pouvez-vous nous décrire les relations de travail au sein de votre équipe, les difficultés que vous pouvez rencontrer et comment vous les gérer?

Les collaborateurs nous ont remontés les difficultés suivantes au sein du service, selon eux :

- Absence d'aide lorsqu'ils rencontrent des difficultés ou interrogations => pas le temps, je t'ai déjà dit, je t'ai déjà montré...

Quel est votre ressenti par rapport à ces difficultés? Est-ce que un ou plusieurs collaborateurs vont ont fait part des difficultés qu'ils rencontrent? Avez-vous été à leur écoute? Est-ce que vous vous êtes concerté avec les responsables et/ou collaborateurs afin de mettre en place des actions?

Le management :

Pouvez-vous nous décrire votre mode de management, les difficultés que vous pouvez rencontrer et comment vous les gérer?

Les collaborateurs nous ont remontés les difficultés suivantes au sein du service, selon eux :

- Management autoritaire, exigeant
- N'est pas ouvert aux remarques, idées si le collaborateur signale un dysfonctionnement ou propose une amélioration
- Ne pas saluer l'ensemble des collaborateurs
- L'absence d'écoute lorsqu'ils sont en difficulté
- Un contrôle tout au long de la journée et une pression associée
- Des remontrances fréquentes dans leur travail
- Des paroles agressives ou non respectueuses répétées

Quel est votre ressenti par rapport à ces difficultés? Est-ce que un ou plusieurs collaborateurs vont ont fait part des difficultés qu'ils rencontrent? Avez-vous été à leur écoute? Est-ce que vous vous êtes concerté avec les responsables et/ou collaborateurs afin de mettre en place des actions?

Les collaborateurs en arrêt maladie :

- Quelles sont les raisons qui, selon vous, ont provoqué cette situation?
- Quelle a été votre réaction lorsque vous avez été informé de l'absence des collaborateurs?

Questions uniquement pour le responsable n°1 :

- Pouvez-vous nous relater les faits qui se sont déroulés avec xxx le xxx ?
 - Avoir des faits précis notamment ton et mots employés
 - Est-ce qu'il s'est entretenu avec lui suite à cet incident?
 - Est-ce que c'est la 1^{ère} fois qu'il a un tel comportement avec ce collaborateur?
 - Quelle a été la réaction lorsque xxx est revenu du bureau de la RH le xxx ?
- Pouvez-vous nous relater les faits qui se sont déroulés avec xx le xxx?
 - Avoir des faits précis notamment ton et mots employés
 - Est-ce qu'il s'est entretenu avec elle suite à cet incident?
 - Est-ce que c'est la 1^{ère} fois qu'il a un tel comportement avec ce collaborateur?
 - Est-ce qu'il a demandé une autre personne de debriefer avec elle sur l'incident?