

## Rapport d'étonnement

### Entreprise XXX

#### Processus de mise en place

---

1. **Etape 1**

→ **Première semaine de la nouvelle recrue au sein de votre entreprise**

La personne qui accueille la nouvelle recrue (RH, Manager, Buddy, Office Manager) lui explique qu'un rapport d'étonnement lui sera transmis dans les semaines à venir.

2. **Etape 2**

→ **Semaine 6-8 de la nouvelle recrue au sein de votre entreprise**

Le rapport lui est transmis en lui expliquant le but du jeu. Votre nouveau membre doit le remplir et le renvoyer à son manager ou au responsable RH.

3. **Etape 3**

→ **Semaine 7-9 de la nouvelle recrue au sein de votre entreprise**

Un entretien a lieu entre le responsable RH et la nouvelle recrue afin de clarifier le rapport. (Cet entretien a en général lieu en même temps que l'entretien post onboarding afin d'avoir un premier feedback sur comment se passe l'intégration).

4. **Etape 4**

→ **Suite au rapport d'étonnement**

Si nécessaire et possible, il revient aux responsables de mettre en place des actions (Direction, RH, employés...)



## Recommandations générales

---

- Ces rapports sont inutiles s'il n'y a pas au sein de l'entreprise une **culture de confiance, de collaboration et de feedback**.
- Il faut expliquer à la nouvelle recrue quel est le **but du rapport d'étonnement** : **avoir un retour terrain franc et honnête** sur ce qu'on peut améliorer au sein de la structure
- Il est aussi essentiel d'expliquer ce qu'on attend de sa part : **être le plus objectif possible et proposer un maximum de pistes d'amélioration crédibles**.
- Pendant l'entretien, n'hésitez pas à **être transparent avec le collaborateur sur ses propositions en évaluant la faisabilité et le ROI** de chacune d'entre elles.
- Après l'entretien, **expliquez à votre nouvelle recrue les actions qui seront mises en place et celles qui ne le seront** pas suite à ces propositions.
- Suite aux différents rapports d'étonnements reçus, **il est essentiel de passer à l'action** (si possible) **et de communiquer sur ces changements**. Cela montrera que vous êtes prêt(e) à changer les choses, que vous valorisez l'avis de vos équipes et que vous accordez de l'importance à la collaboration et à la communication.



## Rapport d'étonnement à transmettre à vos nouvelles recrues

---

- 1) **Qu'est ce qui vous a le plus surpris en arrivant chez XXX ?**
- 2) **Quels sont les 3 principaux points forts de XXX ?**
- 3) **Quels sont les 3 principaux points faibles de XXXX ?**
- 4) **Quelles améliorations concrètes souhaiteriez-vous proposer ?**
- 5) **Si vous aviez une baguette magique, que changeriez-vous sur le champ ?**
- 6) **Comment qualifieriez vous nos relations avec nos clients ?**



**7) Quelles sont vos impressions sur notre produit/nos services ?**

**8) Quelle est selon vous le principal point fort de notre produit/service ?**

**9) Quelle est la principale faiblesse de notre produit/service ?**

**10) Quel est selon vous le principal point fort de notre organisation ?**

**11) Quel est la principale faiblesse de notre organisation ?**

