

# Interaction

## Questionnaire

### Interaction et modalités de prises de décision :

- 1 Les avis des collaborateurs ont-ils une influence sur le processus d'élaboration et de prise de décision ?
- 2 Les processus de décision impliquent-ils la responsabilité des décideurs, c'est-à-dire leur capacité à répondre de leurs choix devant ceux que ces derniers concernent ?  
  
...y compris en cas d'échec ?
- 3 A-t-on bien défini les enjeux stratégiques appelant une décision souveraine du dirigeant et les enjeux tactiques et opérationnels pouvant être élargis à l'ensemble des acteurs engagés ?

Comment sont-ils dissociés, élucidés et présentés ?

Comment les acteurs sont-ils impliqués ?

- 4 Comment les décisions, les grandes orientations, les thèmes de développement, les projets sont-ils mis en débat ?

Par quelles instances ?

En quelles occasions ?

### Interaction et communication interne :

- 5 La politique de communication interne est-elle bien structurée pour prendre en compte les feedbacks (ce que l'autre a compris) ?

Peut-elle adapter la nature des messages à la diversité des acteurs, afin de garantir une expression de la parole à tous les niveaux de l'entreprise ?

Sur quels critères d'efficacité est-elle évaluée ?

- 6 Peut-on identifier les clés et les normes de notre langage commun ?

Mettons-nous les mêmes définitions derrière les mêmes mots ?

Quels jargons devons-nous clarifier ?

- 7 Existe-t-il des dispositifs internes permettant de faciliter l'accueil de l'autre, son intégration, la prise en compte de ses demandes ?

8 Que fait-on pour alimenter une culture mix (échanges de savoirs et de savoir-faire) de type anciens/nouveaux, hommes/femmes, diplômés/non diplômés, local/élégi, ou dans une culture segmentée et "du même" ( mêmes écoles, mêmes cursus, mêmes ressorts, mêmes valeurs ) ?

#### **Niveaux d'interaction et de dialogue :**

9 Quels indicateurs peuvent être mis en place afin de mesurer les niveaux d'interaction entre les acteurs, entités, services, niveaux hiérarchiques ?

10 Cherche-t-on à mesurer les facteurs d'ambiance ?

11 Que fait-on pour maximiser les occasions de dialogue ?

12 Est-on parfaitement informé des caractéristiques sociométriques de l'entreprise ?

Qui travaille avec qui ou non et pourquoi ?

Qui pourrait ou souhaite travailler avec qui d'autre ?

Dans quelle mesure la logique métier perturbe-t-elle la logique système ?

13 Peut-on créer en marge ou au sein de la ligne hiérarchique, une fonction chargée de réguler et de maintenir un bon niveau d'interaction entre les salariés ?

14 Existe-t-il des chartes de fonctionnement permettant de cadrer le champ d'interaction au sein des différents groupes de travail naturels ?

Les limites applicables font-elles l'objet d'un accord négocié entre parties ?

Vérifie-t-on que les engagements pris sont tenus ?

#### **Freins et résistances**

15 A-t-on bien repéré les paramètres qui constituent des freins ou des résistances possibles au développement des interactions : rigidité de l'organisation, excès de formalisme, procédures tatillonnes, culture d'entreprise centrée sur l'écrit, culture d'experts, schémas de fonctionnement mécaniste, culture d'évitement des tensions... ?

16 Quels sont les secteurs et environnements où l'on peut noter un déficit d'interaction et de concourance ?

Quelles en sont les conséquences ?

Quels types de changement pourraient entraîner des améliorations ?

#### **Nos comportements :**

17 Existe-t-il dans l'entreprise un processus de type "faites ce que je dis et pas ce que je fais" ?

Qui affecte-t-il ?

Est-ce préjudiciable au bon fonctionnement ?

Pourquoi ?

18 Pouvons-nous repérer aisément les principaux traits de caractère de nos collègues et collaborateurs ?

Sommes-nous en mesure d'orienter nos demandes en les prenant en compte ?

Prend-on les gens pour ce qu'ils sont ?

19 Quels types de comportements "facilitateurs" devons-nous favoriser et encourager pour développer de l'interaction ?

En quelles occasions ? Comment ?

20 A contrario, quels comportements "inhibiteurs" devons-nous éviter ou condamner ?

Sous quelle forme ?

### **Interaction et antagonismes :**

21 Existe-t-il des domaines interdits, des codes concernant les limites à ne pas franchir dans le cadre des relations interpersonnelles ?

Les individus se sentent-ils protégés par le système sur des questions précises ?

22 Les conflits font-ils l'objet d'un processus d'instruction complet, ou sont-ils, au contraire, traités à la discrétion et suivant des arrangements connus des seuls protagonistes ?

Dans quelle mesure chacune de ces deux approches s'avère-t-elle adéquate, a-t-on pris soin de vérifier les desiderata des acteurs en la matière ?

23 Comment accueille-t-on l'expression des antagonismes et qu'est-ce qui est fait pour les rendre féconds et complémentaires ?