



# QUESTIONNEMENT CIRCULAIRE



## Définition de l'outil

Afin de recueillir les données, c'est-à-dire les situations « à améliorer » selon l'appréciation des agents, le modèle sur lequel nous nous appuyons (INRS : « Guide de l'intervenant : l'intervention bien-être dans les PME du tertiaire ») part du postulat que la parole doit être la plus libre possible.

Ainsi il est conseillé aux intervenants / interviewers de poser une question la plus ouverte possible afin de démarrer les échanges, comme par exemple :

« Selon vous, quelles situations concrètes nécessitent d'être améliorées ? »

Si peu de situations sont évoquées, si les échanges « ne prennent pas », la solution proposée par l'INRS, après notre appropriation, est la suivante :

→ aborder le questionnement sous l'angle des **questions circulaires**.

## Méthodologie de l'outil

- Questionner les participants de manière à **recueillir des solutions inédites**
- « **Perturber** » la **représentation** actuelle des agents, pour leur faire **prendre du recul** par rapport au contexte (historique, habitude...), afin d'**identifier les modifications à opérer**
- **Impliquer les agents** (postulat général de l'intervention dans des groupes de travail)
- **Favoriser l'expression** des agents

Cet outil ne doit toutefois que **suggérer des thèmes et non orienter le débat**. Il peut être envisagé comme une sorte de **questionnaire semi-directif** en fonction des **dimensions QVT** qui ont été choisies par la collectivité.

Pour ce faire, les questions doivent uniquement être posées sous les formats suivants : **différences temporelles, décentration, aggravation, classement**.

## Déclinaison de la méthode du questionnement circulaire

Format	Exemples
<b>Différences temporelles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Dans la situation actuelle, pourriez-vous continuer à travailler encore longtemps sans difficulté ?</li><li>› Selon vous, quelles améliorations seront nécessairement mises en place dans le futur ?</li></ul>
<b>Décentration</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Quels conseils donnez-vous aux collègues de cet autre service pour qu'ils préservent leur santé ?</li><li>› Quels conseils donnez-vous à un agent qui débute sa carrière ici, pour qu'il préserve sa santé ?</li><li>› Comment votre manager (ou vos collègues) décrirai(en)t-il(s) la situation que nous venons d'évoquer ?</li></ul>
<b>Aggravation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Que faudrait-il faire pour dégrader la situation ?</li><li>› Quel service (ou acteurs, entités...) souffrirai(en)t de l'aggravation de cette situation ?</li></ul>
<b>Classement</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Selon vous, dans quel(s) service(s) la santé des agents est-elle le mieux préservée ?</li><li>› Selon-vous, dans quel service la qualité de travail rendue à l'utilisateur est-elle la plus importante ?</li></ul>

### Exemple de questionnement circulaire

Si l'on souhaite explorer le domaine de « l'organisation du travail », **les questions nous permettant classiquement d'interroger cette dimension** seraient les suivantes (cf : « Guide méthodologique d'aide à l'identification, l'évaluation et la prévention des RPS à destination de la fonction publique ») :

« *Estimez-vous que la quantité de travail qui vous est demandée est réalisable ?* »

« *Sinon, pour quelles raisons ?* »

Par le biais du **questionnement circulaire**, ces interrogations pourraient devenir :

<b>Décentration</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Comment votre manager estime la quantité de travail qui vous est demandée ?</li></ul>
<b>Différences temporelles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Au vu de la quantité de travail actuelle, pourriez-vous continuer à travailler encore longtemps sans difficulté ?</li></ul>

## POINT D'ATTENTION

### **Créer un climat propice à la discussion implique pour le groupe une prise de distance par rapport aux situations évoquées**

*Nous proposons que quelques règles soient proposées et adoptées afin de garantir un cadre de conditions de réussite de ces échanges.*

#### **Cadre des échanges**

- Le travail au cœur des échanges
- L'ouverture d'esprit
- Une posture de contributeur et d'apprenant pour chacun des participants
- Une absence de jugement
- De la discrétion quant aux propos échangés
- Une attitude constructive
- De la flexibilité
- Et la recherche de l'intérêt collectif

→ *Ces éléments peuvent faire l'objet d'une proposition d'adoption par le groupe en début de séance.*

#### **Prérequis**

Les prérequis annoncés par les intervenants sont également les suivants :

- prendre de la distance par rapport aux situations à améliorer, (abandonner les interprétations individuelles, les conflits interpersonnels),
- repérer les leviers d'actions dans la collectivité (là où les changements peuvent s'opérer),
- obtenir des actions concrètes à mettre en œuvre.

Par souci d'efficacité des séances et de qualité des mesures proposées, ce cadre est essentiel.

La promotion de la démarche QVT ne doit pas apparaître comme le lieu de « règlements de compte » relationnels / personnels : il s'agit bien des situations de travail qui doivent être améliorées.