

**QUESTIONS ET MODES DE
 REFORMULATION**

A) QUESTIONS

Type	Objectifs / utilité	Quand, à quel moment dans un entretien ?	Exemples
Ouvertes	(Faire) développer la réponse (Faire) s'exprimer aussi librement et complètement que possible	Au début d'un entretien	Qu'est-ce qui a été évoqué dans la réunion ? Que pensez-vous de l'entretien d'évaluation ?
Fermées	Faire préciser une réponse ; demander des précisions utiles	Après des réponses vagues , générales ou incomplètes : - Qui a participé à la réunion ? - <i>Ils étaient tous là.</i>	Combien étaient-ils ? Qui était là précisément ?
Alternatives	Amener l'interlocuteur à faire un choix .	Quand il y a une décision à prendre (en général en fin d'entretien)	Pour le prochain rendez-vous, quelle est votre préférence : mardi matin ou vendredi après-midi ?
Miroir/reflet	Faire préciser un élément	En cours d'entretien	Je ne suis pas d'accord. D'accord sur quoi ?
Approfondissement	Faire préciser	En cours d'entretien	Pouvez-vous me dire en quoi ils ne sont pas fiables ? Qu'entendez-vous par "outils obsolètes" ? De quels outils s'agit-il, et en quoi sont-ils obsolètes ?
Suggestives (Interro - négatives) À éviter	Induire / suggérer la réponse	En principe JAMAIS	Ne trouvez-vous pas que l'ambiance dans le service est désastreuse ?

B) REFORMULATIONS

Type	Objectifs	Procédé	Exemples
Reflet (ou miroir)	Vérifier que l'on a bien compris ce que l'interlocuteur voulait dire	Reprendre l'essentiel de ce qui a été dit en termes similaires ou équivalents	<u>M. X</u> (dit) : "Je ne pense pas grand chose des entretiens d'évaluation". <u>M. Y</u> (reformule) "Si je vous comprends bien, vous ne vous sentez pas directement concerné par les entretiens d'évaluation, est-ce bien cela ?"
Écho	Connaître le sens donné à un mot / une expression qui paraît essentiel	Reprendre le mot clé	<u>M. X</u> : "Le nouveau logiciel que l'on a installé dans le service me paraît bien abscons". <u>M. Y</u> : Abscons ?
Clarification	Mettre en lumière ce qui est confus, épars, inorganisé	(Re) traduire ce qui a été dit en mettant l'accent sur ce qui est important	<u>M. X</u> : "Et puis, c'est toujours la même chose, je ne sais pas moi, il faudrait que chacun y mette du sien, c'est toujours les mêmes qui font le sale boulot, faudrait peut-être qu'on soit plus régulier". <u>M. Y</u> : "Ce qui est important pour vous, c'est que le travail soit mieux réparti au sein de l'équipe, et que les tâches les plus ingrates ne retombent pas toujours sur vous. Est-ce bien cela ? "
Inversée	Vérifier que l'on a saisi le message implicite d'une formulation	Traduire les propos de l'interlocuteur sous un autre point de vue	<u>M. X</u> : "C'est difficile de s'organiser, lorsqu'on envoie un courrier, personne n'accuse réception. On a l'impression de ne pas être écouté". <u>M. Y</u> : Vous êtes le seul à accuser réception des courriers au sein du service, c'est bien cela ?

C) STRATÉGIE DE QUESTIONNEMENT

Vous voulez	Vous utilisez
- Ouvrir l'éventail des réponses - Obtenir le maximum d'information spontanées	Les questions ouvertes
- Faire préciser des points évoqués	Les questions miroir – questions d'approfondissement
- Obtenir des informations factuelles, précises	Questions fermées
- Valider des informations et obtenir un accord	Reformulation / Synthèse