

Autodiagnostic de la neutralité professionnelle

Merci de répondre aux questions suivantes en cochant la case correspondante à votre réponse.

Questions	Toujours	Parfois	Rarement
1. Lorsque vous partagez votre constat à un client, utilisez-vous des termes neutres et objectifs (anomalie, dysfonctionnement...) (En opposition à des formulations ou mots noirs (fraude, vous avez manipulé votre compteurs)	☐	☐	☐
2. Avez-vous tendance à reformuler des faits avec des jugements de valeur (Vous êtes intervenu sur votre compteur)	☐	☐	☐
3. Avez-vous tendance à reformuler sans jugement de valeur (le compteur n'enregistre pas l'ensemble de vos consommations) ?	☐	☐	☐
4. Prenez-vous du recul avant de donner une réponse définitive sur un constat de fraude ?	☐	☐	☐
5. Êtes-vous influencé(e) par le comportement du client dans votre façon d'expliquer votre constat ?	☐	☐	☐
6. Faites-vous la différence entre ce qui est prouvé et ce qui est supposé ?	☐	☐	☐

Tournez après avoir répondu, SVP



Éléments analyses et de compréhension

Les attitudes et les comportements qui favorisent la neutralité sont indiquées avec un X

Questions	Toujours	Parfois	Rarement
1. Lorsque vous expliquez votre constat à un client, utilisez-vous des termes neutres et objectifs (anomalie, dysfonctionnement...) ou utilisez-vous des mots noirs émotionnellement forts (fraude, suspicion de fraude...) ? Privilégiez les mots neutres	X	☐	☐
2. Avez-vous tendance à reformuler des faits avec des jugements de valeur (Vous êtes intervenu sur votre compteur) Privilégiez des mots neutres et sans accusation	☐	☐	X
3. Avez-vous tendance à reformuler sans jugement de valeur (le compteur n'enregistre pas l'ensemble de vos consommations). Privilégiez des mots neutres et sans accusation	X	☐	☐
4. Prenez-vous du recul avant de donner une réponse définitive sur un constat de fraude ? Je prends quelques instants pour donner mes conclusions ou vous êtes un voleur) Identifiez votre émotion et prenez quelques instants pour vous exprimer factuellement sans jugement.	X	☐	☐
5. Êtes-vous influencé(e) par le comportement du client dans votre façon d'expliquer votre constat ? Prendre en compte le comportement de l'autre permet d'adaptation	X	☐	☐
6. Faites-vous la différence entre ce qui est prouvé et ce qui est supposé ? La courbe de charge (graphe d'observation des baisses de consommation sur l'outil informatique) est une preuve Le supposé concerne des implicité (vous avez modifié votre compteur ;Privilégier les termes démontrés	X	☐	☐