



Entrevues D'Enquête 8 Erreurs Critiques

qui vous éloignent de la vérité





Contexte

L'entrevue d'enquête est l'une des activités qui ne risque pas d'être remplacée par l'IA à court terme.

Pour les gestionnaires et le personnel en ressources humaines, ceux ayant développer leurs compétences dans ce domaine seront plus efficaces lors d'enquêtes internes et réduiront les risques de contestations.



Erreur #1

Les Motifs Obliques

Chaque partie doit savoir les vraies raisons pour lesquelles une entrevue est tenue.

User de faux prétextes pour questionner une personne sur un autre sujet compromet l'intégrité de l'intervieweur et de l'enquête.

Toute preuve ainsi recueillie par tromperie pourrait se voir exclue lors d'un litige judiciairisé.



Erreur #2

Ne pas Planifier

Ne pas prévoir suffisamment de temps, un endroit propice ou la période de la journée peut saboter vos chances d'obtenir toute l'information voulue.

Une entrevue en l'apparence simple peut vite se transformer en récit détaillé d'inconduite en milieu de travail.



Erreur #3 Ne Pas Gérer Les Émotions

Une entrevue peut susciter plusieurs émotions négatives chez une personne comme la peur ou la colère.

Ces états d'esprits freinent le dévoilement du récit. Il est important pour l'intervieweur d'adresser immédiatement ces émotions dès qu'elles deviennent apparentes.

Le fait de verbaliser ces émotions est souvent suffisant pour apaiser la personne.



Erreur #4

Les Distractions

Pour fournir une version complète, l'interviewé doit se sentir écouté.

L'intervieweur qui prend des appels, des messages ou qui se fait interrompre durant la rencontre envoie le signal que l'entrevue n'est pas vraiment importante.

Ce manque de rigueur mine la crédibilité de l'intervieweur et de l'enquête en plus de couper court au récit.



Erreur #5 Ne Pas Enregistrer L'Entrevue

Enregistrer avec consentement vous évite de prendre des notes exhaustives et maintien le contact visuel.

Si permis par l'entreprise, obtenez une transcription de l'enregistrement audio de la rencontre.

Dans les enquêtes sensibles ou à fort potentiel de litige, l'entrevue enregistrée vidéo est à privilégier.



Erreur #6

Juger le Non-Verbal

L'effet du nez de Pinnocchio n'existe pas.

Gardez-vous de conclure au mensonge uniquement sur les observations du non-verbal.

La vérité se trouve dans le récit et dans ce qui est corroboré.



Erreur #7 Porter Jugement

Une personne qui se sent jugée ne voudra probablement pas tout révéler.

Éviter tout comportement ou parole exprimant un jugement ou une réprobation.

L'entrevue vise à recueillir les faits, pas à réprimander ou faire la morale avant la conclusion de l'enquête.



Erreur #8 Parler Plus Qu'Écouter

Sauf exception, l'entrevue ne vise pas à renseigner la personne interviewée sur le dossier sous enquête.

Laissez la personne parler sans l'interrompre. Votre rôle consiste à recueillir une version la plus complète possible.

Limitez vos interventions à ce qui est nécessaire et questionnez judicieusement.



Conclusion

La qualité d'une enquête dépend souvent de la qualité des entrevues qui la soutiennent.

Une approche structurée, documentée et méthodique permet d'obtenir des informations plus fiables, tout en renforçant l'intégrité du processus d'enquête.

Dans un contexte de conformité, de ressources humaines ou de litige, une mauvaise entrevue peut devenir un risque en soi.