

approfondir

quelques astuces pour trouver des questions pour approfondir

- **utiliser le « et si... »**

« et si ça marche pas... », « et si c'est pas bon », « et si votre chef n'est pas là... »

- **utiliser le « pourquoi »**

« Pourquoi vous faites comme ça ? », « Pourquoi vous ne vérifiez pas ceci ? »

- **dérouler le « scénario catastrophe »**

Evoquer les erreurs (pannes, réclamations...) possibles.

- **utiliser le « tiercé gagnant »**

Demander de citer les 3 erreurs, les 3 questions, les 3 risques... les plus fréquents.

- **utiliser les 5 M**

MATIERE, MOYENS, MAIN D'ŒUVRE, MATERIEL, MILIEU

« Quelles matières (données, informations...) utilisez-vous ? D'où elles viennent ? »

« Comment faire ce travail ? Y a-t-il des procédures ? »

« Que faut-il connaître pour faire ce travail ? Comment avez-vous été formé ? »

« Quels outils (applications informatiques, formulaires...) utilisez-vous ? »

« Avec quels autres services communiquez-vous ? »

- **utiliser le « QQQQCP »**

Qui, Quand, Où, Quel effet, Comment, Pourquoi