SAKIRA

TUTORIEL 22

Faire la synthèse des commentaires libres d'une enquête interne

© SAKIRA

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit.
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

TUTORIEL 22 · DU DÉBUTANT AU CONFIRMÉ

Faire la synthèse des commentaires libres d'une enquête interne

Une enquête interne apporte des dizaines de commentaires libres, et personne n'a le temps de tout relire. Une IA les regroupe en quelques minutes. Elle les cite aussi, et une citation exacte peut suffire à reconnaître son auteur.

La règle à respecter

Retirer les noms ne suffit pas : « l'atelier de peinture depuis l'incident de mars » ou « mon projet de chef d'équipe » désignent quelqu'un tout aussi sûrement. Regroupez par thème, citez sans nom, sans service, sans lieu, sans date, et supprimez une citation dès qu'un détail la rend reconnaissable. Les comptes se font dans Excel, jamais par l'IA. Ne demandez jamais à l'IA qui a pu écrire un commentaire, et ne cherchez pas à le savoir. Le fichier contient des données de personnes : ne le collez que dans un outil que votre entreprise autorise pour cet usage.

AVANT DE COMMENCER

Il vous faut

Les commentaires de votre enquête dans Excel, une colonne par information, Claude (ou un autre assistant) dans un outil que votre entreprise autorise pour des données de personnes.

Résultat

Une synthèse par thème pour votre direction, sans nom ni détail qui désigne quelqu'un, avec le nombre de commentaires par thème calculé dans Excel.

01 Préparer le fichier dans Excel

Gardez deux colonnes : A le numéro, B le commentaire. Supprimez les colonnes qui identifient (nom, adresse de messagerie, horodatage précis). Numérotez en A2 avec `=LIGNES($A$2:A2)` recopiée vers le bas (cellule au format Nombre), puis remplacez ces formules par leurs valeurs pour que les numéros ne bougent plus.

Gardez une colonne Service uniquement si chaque service compte au moins dix répondants. En dessous, le service désigne la personne : retirez la colonne. Faites ensuite une recherche (Ctrl+F, ou Cmd+F sur Mac) sur les prénoms et les lieux que vous connaissez : un commentaire qui en contient un se garde, avec le nom remplacé par « [retiré] ».

Dans notre exemple, 24 commentaires numérotés de 1 à 24, un par ligne. Le total se vérifie avec `=NBVAL(B2:B25)`, qui doit donner 24.

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

02 Faire classer les commentaires, puis les compter dans Excel

Une IA se trompe en comptant. Demandez-lui d'attribuer un thème à chaque commentaire, et comptez dans Excel.

À COPIER

```
Voici 24 commentaires libres d'une enquête interne, un par ligne : le numéro, une tabulation, puis le commentaire. Regroupe-les par thème. Propose entre 4 et 6 thèmes, nommés en trois mots au plus. Chaque commentaire va dans un seul thème. Rends uniquement un tableau à deux colonnes, N° puis Thème, une ligne par commentaire, dans l'ordre des numéros, sans commentaire ni total. Ne tente jamais de deviner qui a écrit un commentaire. Si un commentaire contient un nom ou un détail qui désigne quelqu'un, classe-le quand même et écris « à retirer » dans une troisième colonne.

Commentaires : [coller les numéros et les commentaires ici]
```

Assistant

N°	Thème	Remarque
1	Charge de travail	
2	Communication interne	
3	Outils informatiques	
4	Reconnaissance au travail	
5	Formation et évolution	
6	Horaires et congés	
7	Charge de travail	à retirer
8	Communication interne	
9	Outils informatiques	
10	Reconnaissance au travail	
11	Formation et évolution	
12	Horaires et congés	
13	Charge de travail	
14	Communication interne	
15	Outils informatiques	
16	Reconnaissance au travail	
17	Formation et évolution	
18	Horaires et congés	
19	Charge de travail	
20	Communication interne	
21	Outils informatiques	
22	Reconnaissance au travail	
23	Formation et évolution	
24	Horaires et congés	

Figure 1. Tableau obtenu sur 24 commentaires d'exemple : six thèmes, et le commentaire 7, qui nomme un collègue et un événement, marqué « à retirer ».

Le commentaire marqué « à retirer » contient un prénom, un atelier et un événement précis. Retirez ces détails dans votre fichier avant d'aller plus loin.

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

> **GARDE-FOU**
>
> Le classement est un avis de l'IA, et les comptes d'Excel ne valent que ce que vaut ce classement. Relisez au hasard six ou sept lignes en comparant le commentaire et son thème ; un commentaire qui parle de deux sujets va dans un seul thème, et le choix peut vous surprendre. Les thèmes eux-mêmes peuvent changer d'une réponse à l'autre : gardez ceux de la réponse que vous avez comptée.

Pour compter, copiez le tableau de l'IA dans une nouvelle feuille : les numéros en colonne A, les thèmes en colonne B, à partir de la ligne 2. Si le collage arrive en une seule colonne, utilisez l'outil de conversion en colonnes, avec la barre verticale | comme séparateur, et supprimez la ligne de tirets du titre. Dressez la liste des thèmes en colonne D, à partir de D2, puis en E2 : `=NB.SI($B$2:$B$25;D2)` (cellule au format Nombre), recopiée vers le bas. En E8, vérifiez le total avec `=SOMME(E2:E7)` : il doit égaler `=NBVAL(B2:B25)`. En F2, la part de chaque thème : `=E2/$E$8` (cellule au format Pourcentage).

Si votre Excel est en anglais, les points-virgules deviennent des virgules et les noms de fonctions passent en anglais (`NB.SI` devient `COUNTIF`, `SOMME` devient `SUM`, `NBVAL` devient `COUNTA`).

Dans notre exemple, l'IA a retenu six thèmes de quatre commentaires chacun : 6 × 4 = 24. Votre répartition sera plus inégale, et c'est elle qui vous dit où se trouve le sujet. Si le total ne tombe pas juste, un numéro a été sauté ou compté deux fois : cherchez-le dans le tableau avant de continuer.

03 Rédiger la synthèse sans citer de nom

Collez la consigne, puis les commentaires et le tableau des thèmes.

À COPIER

```
Voici les commentaires libres d'une enquête interne (24 lignes : numéro, tabulation, commentaire), puis le thème de chacun. Rédige la synthèse pour la direction : un paragraphe par thème, dans cet ordre : le thème en titre, deux phrases qui disent ce que les commentaires expriment, puis une ou deux citations courtes recopiées mot pour mot entre guillemets.

Règles : ne cite aucun nom, aucun service, aucun lieu, aucune date et aucun événement précis. Si une citation contient un détail qui permettrait de reconnaître son auteur, ne la cite pas : résume l'idée dans tes mots à la place. Ne devine jamais qui a écrit quoi. N'écris aucun nombre : les comptes sont faits dans Excel. Ne propose pas de solution.

Commentaires : [coller les commentaires ici]

Thèmes : [coller le tableau N° et Thème ici]
```

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

Assistant

```
## Charge de travail

Plusieurs répondants disent manquer de temps pour traiter leurs dossiers, en raison de réunions nombreuses
et de demandes urgentes qui arrivent en même temps. D'autres constatent que leur charge augmente sans que
le transfert de travail soit annoncé.

« je n'ai plus le temps de traiter mes dossiers »
« sans priorité claire »

## Communication interne

Les répondants estiment être mal informés des projets et des décisions de l'entreprise, et apprennent
souvent les nouvelles de façon informelle. Ils regrettent aussi que les informations importantes arrivent
trop tard pour pouvoir agir.

« on l'apprend par les couloirs »
« La direction explique peu les raisons des décisions »

## Outils informatiques

Les difficultés techniques reviennent régulièrement : postes de travail lents, logiciels qui plantent,
connexions instables à distance et équipements d'impression défaillants freinent le travail au quotidien.
Ces problèmes font perdre du temps, et certains agents doivent contourner eux-mêmes les
dysfonctionnements.

« Le poste de travail est trop lent »
« je redémarre l'ordinateur chaque matin »

## Reconnaissance au travail

Beaucoup ont le sentiment que leur travail n'est ni remarqué ni valorisé, les retours portant surtout sur
les retards plutôt que sur les réussites. Plusieurs souhaiteraient des marques de reconnaissance simples
et régulières, y compris pour les équipes qui travaillent à des horaires décalés.

« on ne nous dit jamais bravo »
« ne reconnaît jamais le travail fait »

## Formation et évolution

Les répondants regrettent le manque de formation, qu'il s'agisse de l'accompagnement sur les nouveaux
outils, de la sécurité ou du développement des compétences. Certains souhaitent aussi progresser
professionnellement sans savoir comment y parvenir.

« Pas de budget formation »
« je voudrais évoluer vers un poste de chef d'équipe »

## Horaires et congés

Les horaires flexibles et le télétravail sont très appréciés, mais des répondants signalent des fins de
journée floues et non compensées, ainsi que des réunions qui réduisent l'intérêt de cette souplesse. La
planification des congés est jugée trop tardive, ce qui empêche de s'organiser.

« Horaires flexibles très appréciés »
« on connaît les dates trop tard »
```

Figure 2. Synthèse obtenue : un paragraphe par thème, des citations courtes, aucun nombre. Le commentaire qui nommait un collègue n'est cité nulle part.

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

GARDE-FOU

Retirer les noms ne suffit pas. Dans notre exemple, la synthèse garde « les équipes qui travaillent à des horaires décalés » et la citation « je voudrais évoluer vers un poste de chef d'équipe » : si peu de personnes sont concernées, chacun reconnaît l'auteur. Vous seul connaissez la taille de vos équipes. Relisez chaque citation en vous demandant qui, dans l'entreprise, peut dire « c'est lui ».

04 Faire relire l'anonymat, puis diffuser

Une seconde lecture, avec une consigne différente, repère ce que vous n'avez pas vu.

À COPIER

```
Tu relis une synthèse d'enquête interne avant sa diffusion à la direction. Cherche
tout ce qui pourrait permettre à un lecteur de reconnaître l'auteur d'un commentaire :
un poste rare, une équipe ou un horaire particulier, un lieu, un événement, une
manière d'écrire très personnelle, une combinaison de détails. Liste chaque passage
concerné, dis en une phrase pourquoi il pourrait désigner quelqu'un, et propose une
formulation plus générale. Si tu ne trouves rien dans un paragraphe, écris « rien à
signaler ». Ne cherche jamais à deviner qui a écrit un commentaire.

Synthèse : [coller la synthèse ici]
```

Sur notre exemple, la relecture signale en risque élevé les deux passages cités plus haut, l'horaire décalé et le poste de chef d'équipe. Elle signale aussi beaucoup de passages anodins : une tournure familière, un terme comme « dossiers ». Triez : gardez les remarques où le groupe concerné est petit, ignorez les autres.

Avant de diffuser :

- Comparez le nombre de commentaires par thème de votre synthèse avec le tableau d'Excel : la synthèse ne doit citer aucun nombre.
- Relisez chaque citation, un par un, avec la question « qui peut reconnaître l'auteur ? ». En cas de doute, remplacez la citation par une reformulation ou supprimez-la.
- Gardez le fichier d'origine et les échanges avec l'IA dans un dossier à accès restreint, ou supprimez-les une fois la synthèse diffusée.

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

Qui fait quoi

L'IA fait	Vous faites
Classe chaque commentaire dans un thème	Retirez les noms et les détails avant de coller
Résume chaque thème et propose des citations	Comptez dans Excel et vérifiez le total
Signale des passages qui pourraient identifier	Jugez la taille réelle des groupes concernés
Ne cherche pas qui a écrit	Décidez du contenu diffusé et des destinataires

Ce que ce guide ne fait pas

Il ne garantit pas l'anonymat : seule votre connaissance des équipes permet de juger qu'une phrase reste reconnaissable. Les commentaires libres sont des données de personnes : avant de les confier à un outil en ligne, faites valider l'usage par votre délégué à la protection des données ou votre juriste. Si un commentaire évoque du harcèlement, une souffrance au travail ou un danger, ne le traitez pas dans une synthèse : transmettez-le tout de suite à la personne désignée dans votre entreprise, aux ressources humaines ou à la médecine du travail.

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933