

M2 — Les 5 outils

Quelle situation appelle quel réflexe — repère le signal faible avant qu'il devienne fort.

Tension / Conflit

Collaborateur qui coupe la parole en réunion

SIGNAL FAIBLE

Tu remarques qu'un collaborateur interrompt de plus en plus souvent ses collègues lors des échanges

SIGNAL FORT

Il coupe systématiquement la parole, créant des tensions visibles et des regards agacés dans l'équipe



DESC • Pour recadrer factuellement sans attaquer la personne et proposer une solution constructive

- Noter précisément les faits observés
- Prendre rendez-vous en tête-à-tête rapidement

Résistance passive d'un pair sur un processus transverse

SIGNAL FAIBLE

Tu sens des réticences non exprimées lors des échanges sur le nouveau processus

SIGNAL FORT

Le collaborateur ne respecte plus les délais convenus et évite les points de suivi



E=MC² • Pour comprendre les vraies causes de résistance avant de proposer des solutions

- Organiser un échange en face-à-face
- Reformuler ses préoccupations pour valider ta compréhension

Performance / Qualité

Baisse du taux de résolution client

SIGNAL FAIBLE

Tu observes une légère dégradation des indicateurs qualité sur les dernières semaines

SIGNAL FORT

Le taux de résolution chute nettement et les clients remontent des insatisfactions



SCORE · Pour donner des instructions claires avec objectifs, ressources et échéances précises

- Analyser les causes racines avec l'équipe
- Fixer un objectif chiffré et une deadline

Équipe de plus de 15 personnes qui dérive sur les standards

SIGNAL FAIBLE

Tu constates des écarts ponctuels aux procédures dans différentes équipes

SIGNAL FORT

Les indicateurs montrent une dégradation généralisée de la conformité aux standards



SCORE · Pour recadrer l'ensemble avec des instructions claires sans micro-manager

- Réunir les managers de proximité pour un point situation
- Décliner les objectifs par équipe avec ressources identifiées

Motivation / Engagement

Collaborateur senior qui se démobilise

SIGNAL FAIBLE

Tu remarques moins d'initiatives et de propositions de sa part en réunion

SIGNAL FORT

Il fait le minimum syndical et ne s'investit plus dans les projets transverses



E=MC² · Pour identifier les causes profondes de démotivation avant d'agir

- Programmer un entretien individuel approfondi
- Écouter sans jugement ses préoccupations

Jeune collaborateur très motivé mais inexpérimenté

SIGNAL FAIBLE

Tu vois qu'il prend des initiatives mais commet des erreurs de méthode

SIGNAL FORT

Ses erreurs répétées commencent à impacter la qualité et démotivent l'équipe



Niveaux d'autonomie · Pour adapter ton style managérial à son profil haute motivation / faible compétence

- Adopter un mode directif explicatif
- Structurer ses missions avec des étapes claires

Développement / Autonomie

Manager de proximité qui a du mal à déléguer

SIGNAL FAIBLE

Tu observes qu'il traite encore beaucoup de dossiers opérationnels lui-même

SIGNAL FORT

Il est débordé et son équipe attend ses validations pour avancer sur tout



Niveaux d'autonomie · Pour l'aider à adapter sa posture selon le niveau de ses collaborateurs

- Analyser ensemble le profil de chaque collaborateur
- Identifier les missions déléguables selon leur niveau d'autonomie

Collaborateur expérimenté qui demande trop de validation

SIGNAL FAIBLE

Tu remarques qu'il sollicite ton avis sur des sujets qu'il maîtrise

SIGNAL FORT

Il bloque l'avancement de ses dossiers en attendant systématiquement ton feu vert



Niveaux d'autonomie · Pour passer d'un mode participatif à délégatif et développer son autonomie

- Clarifier les domaines où il peut décider seul
- Fixer des points de contrôle espacés plutôt que des validations systématiques

Reconnaissance / Feedback

Bonne performance qui passe inaperçue

SIGNAL FAIBLE

Tu constates qu'un collaborateur livre régulièrement du bon travail sans retour de ta part

SIGNAL FORT

Sa motivation commence à baisser car il ne reçoit jamais de reconnaissance



Feedback minute · Pour donner un feedback positif immédiat et précis qui renforce les bons comportements

- Identifier précisément ce qui était réussi dans son travail
- Le féliciter dans les 24h avec des faits concrets

Erreur récurrente d'un collaborateur

SIGNAL FAIBLE

Tu notes une erreur qui se répète de façon ponctuelle

SIGNAL FORT

L'erreur devient systématique et impacte la qualité du service



Feedback minute · Pour donner un feedback correctif immédiat avant que l'habitude ne s'installe

- Décrire factuellement l'erreur observée
- Expliquer l'impact et proposer la bonne méthode