

M2 — Les 5 outils

Un carnet pour s'entraîner, s'auto-évaluer et passer à l'action — pas pour relire le cours.

Ce cahier vous accompagne dans l'application concrète des 5 outils managériaux. Écrivez directement vos réponses pour ancrer vos apprentissages et construire votre plan d'action personnalisé.



SCORE (CADRER)

RAPPEL SCORE structure vos instructions en 5 étapes: Situation actuelle, Causes du problème, Objectif concret, Ressources disponibles, Effets positifs attendus.

À rédiger 1

Rédigez une instruction SCORE pour demander à votre équipe de mettre à jour les processus de traitement des sinistres d'ici fin mars

Auto-diagnostic 2

Identifiez une mission récente où vous avez oublié certaines étapes SCORE et complétez-les maintenant

- ☐ Situation clairement décrite
- ☐ Causes expliquées
- ☐ Objectif précis et mesurable
- ☐ Ressources listées
- ☐ Effets positifs mentionnés

POUR ALLER PLUS LOIN — RÉFLEXION

- Quelles sont les conséquences concrètes quand vous négligez une étape de SCORE dans vos instructions?
- Comment pourriez-vous systématiser l'usage de SCORE dans votre quotidien managérial?



Feedback minute (FEEDBACK)

RAPPEL Le feedback minute est un retour rapide et ciblé. Positif avec le principe Miroir (observer, exprimer l'impact, renforcer). Correctif en 6 étapes structurées.

À rédiger 1

Rédigez un feedback positif pour un collaborateur qui a excellemment géré un dossier client complexe cette semaine

À rédiger 2

Préparez un feedback correctif pour un collaborateur qui oublie régulièrement de mettre à jour ses KPI dans le tableau de bord

POUR ALLER PLUS LOIN – RÉFLEXION

- À quelle fréquence donnez-vous actuellement des feedbacks positifs à votre équipe?
- Qu'est-ce qui vous freine le plus dans la pratique du feedback correctif?



DESC (RECADRER)

RAPPEL DESC structure un recadrage respectueux: Décrire les faits objectifs, Exprimer votre ressenti avec 'je', Suggérer une solution collaborative, Conclure sur un accord mutuel.

À rédiger 1

Utilisez DESC pour recadrer un collaborateur qui arrive systématiquement en retard aux réunions d'équipe

Auto-diagnostic 2

Analysez votre dernier recadrage difficile: quelles étapes DESC avez-vous utilisées ou omises?

- ☐ Faits décrits objectivement
- ☐ Ressenti exprimé avec 'je'
- ☐ Solution suggérée collaborativement
- ☐ Accord mutuel conclu

POUR ALLER PLUS LOIN – RÉFLEXION

- Comment distinguez-vous un fait observable d'une interprétation personnelle?
- Dans quelles situations avez-vous tendance à passer directement aux solutions sans exprimer votre ressenti?



E=MC² (ÉCOUTER)

RAPPEL L'écoute active E=MC²: être tout ouïe (E), Montrer son attention par le non-verbal (M), faire preuve d'Empathie (C), vérifier sa Compréhension en reformulant (C²).

Auto-diagnostic 1

Évaluez votre qualité d'écoute lors de vos derniers entretiens individuels

- ☐ Présence totale sans distraction
- ☐ Signaux non-verbaux d'attention
- ☐ Connexion aux émotions exprimées
- ☐ Reformulation pour vérifier la compréhension
- ☐ Questions ouvertes pour approfondir

À rédiger 2

Identifiez trois situations récentes où une meilleure écoute aurait changé l'issue de l'échange

POUR ALLER PLUS LOIN – RÉFLEXION

- Quels sont vos principaux obstacles à une écoute pleinement active?
- Comment le picto pourrait-il devenir un déclencheur efficace dans votre quotidien?



Niveaux d'autonomie (ADAPTER)

RAPPEL Adaptez votre style selon la matrice Compétence × Motivation: Directif (faible/faible), Persuasif (faible/forte), Participatif (forte/faible), Délégatif (forte/forte).

Auto-diagnostic 1

Positionnez 4 collaborateurs clés sur la matrice Compétence × Motivation et définissez le style managérial adapté pour chacun

- ☐ Collaborateur 1: Compétence/Motivation/Style
- ☐ Collaborateur 2: Compétence/Motivation/Style
- ☐ Collaborateur 3: Compétence/Motivation/Style
- ☐ Collaborateur 4: Compétence/Motivation/Style

À planifier 2

Décrivez comment vous allez faire évoluer un collaborateur du style Directif vers plus d'autonomie

POUR ALLER PLUS LOIN – RÉFLEXION

- Sur quels critères concrets évaluez-vous la motivation de vos collaborateurs?
- Comment éviter le piège du micro-management tout en maintenant le niveau de contrôle nécessaire?



Mon plan d'action

MON ENGAGEMENT Définissez 3 engagements concrets pour intégrer ces outils dans votre management quotidien:

QUOI	COMMENT	QUAND