

FICHE DE SYNTHÈSE

M2 — Les 5 outils

Parcours Manager Efektiv (MVP v1.9)

DANS CETTE FICHE



SCORE



Feedback minute



DESC



E=MC²



Niveaux d'autonomie





SCORE

Donner des instructions claires – Robert Dilts et Todd Epstein (PNL)

Cadrer une instruction en structurant le message pour éviter les malentendus et favoriser l'engagement.



Situation

Décrire la situation actuelle, donner une vision d'ensemble

QUAND

Pour poser le contexte

EXEMPLE

Processus de validation des pouvoirs obsolètes depuis 2024



Causes

Identifier les causes du problème, expliquer le pourquoi

QUAND

Pour justifier l'action

EXEMPLE

Risques de non-conformité juridique sur les nouveaux contrats



Objectif

Préciser l'objectif de façon concrète et mesurable

QUAND

Pour définir le résultat attendu

EXEMPLE

Processus clairs et validés d'ici mi-mai 2026



Ressources

Lister les ressources disponibles: temps, outils, accompagnement

QUAND

Pour outiller la réussite

EXEMPLE

Accès aux experts juridiques, temps dédié sur Monday



Effets

Projeter les effets positifs pour le collaborateur et l'équipe

QUAND

Pour motiver l'engagement

EXEMPLE

Sécurité juridique renforcée, gain de temps quotidien

QUAND L'UTILISER

- **Manager Intermédiaire** — Mise à jour des processus de validation des pouvoirs avec échéance claire
- **Manager de Proximité** — Nouvelle procédure de déclaration sinistre avec outils adaptés

PIÈGES À ÉVITER

- Négliger certaines étapes en pensant que tout est évident
- Ignorer les ressources nécessaires, menant à la frustration
- Oublier les effets positifs, ratant l'opportunité de motiver



Feedback minute

Processus 6 étapes pour feedback positif ou correctif immédiat et précis

Donner un retour rapide et structuré pour renforcer les bonnes actions ou ajuster les comportements.

1

Observer

Observer l'action spécifique du collaborateur sans jugement

QUAND

Base factuelle du feedback

EXEMPLE

Initiative de résolution problème connexion avant signalement

2

Exprimer impact

Exprimer l'impact ressenti en utilisant des phrases en 'Je'

QUAND

Humaniser l'échange

EXEMPLE

Cela nous a fait gagner du temps précieux

3

Solliciter

Solliciter le point de vue du collaborateur (correctif uniquement)

QUAND

Ouvrir le dialogue

EXEMPLE

Qu'est-ce qui s'est passé de ton côté?

4

Co-construire

Co-construire une solution ensemble (correctif uniquement)

QUAND

Impliquer dans la solution

EXEMPLE

Mettre en place un rappel automatique KPI

5

Engagement

Obtenir un engagement clair sur les actions à mener

QUAND

Formaliser l'accord

EXEMPLE

On se cale ensemble: KPI à jour chaque vendredi, point de suivi dans deux semaines

6

Confiance

Renouveler sa confiance en la personne

QUAND

Clôturer positivement

EXEMPLE

Je sais que tu vas t'en occuper, je te renouvelle ma confiance pour la suite

QUAND L'UTILISER

- **Manager Intermédiaire** — Féliciter la gestion brillante d'un projet complexe AXA XL
- **Manager Codir** — Recadrer sur la mise à jour des KPI Zurich manquante

PIÈGES À ÉVITER

- Donner des conseils non sollicités
- Interrompre avant la fin de l'explication
- Feedback trop vague ou trop tardif



DESC

Recadrer une dérive sans dégrader la relation – Bower et Bower (1976)

Construire un pont par-dessus la tension en formulant un feedback correctif structuré et respectueux.



Décrire

Présenter les faits de manière objective, sans jugement ni interprétation

QUAND

Base factuelle du recadrage

EXEMPLE

Le rapport indique un retard de deux jours sur la tâche Y



Exprimer

Partager votre ressenti et l'impact de la situation en 'je'

QUAND

Humaniser l'échange

EXEMPLE

Je suis préoccupé car cela affecte notre satisfaction client AXA XL



Suggérer

Proposer une solution concrète comme invitation à collaborer

QUAND

Passer à l'action

EXEMPLE

Je suggère qu'on revoie ensemble le planning Monday



Conclure

Vérifier l'accord et définir les engagements mutuels

QUAND

Formaliser la solution

EXEMPLE

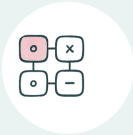
Point hebdomadaire suivi déploiement Sydia V2 convenu

QUAND L'UTILISER

- **Manager Proximité** — Recadrer les interruptions répétées en réunion avec tour de table structuré
- **Manager Intermédiaire** — Traiter un retard projet avec révision planning collaborative

PIÈGES À ÉVITER

- Mélanger faits et interprétations dans la description
- Imposer une solution au lieu de co-construire
- Oublier de vérifier l'engagement mutuel



E=MC²

Outil d'écoute active pour comprendre avant de juger

Pratiquer une écoute structurée pour bâtir des relations solides et saisir toutes les perspectives.



Tout ouïe

Écoute sans interruption, accueillir complètement toute parole

QUAND

Présence totale requise

EXEMPLE

Résister aux notifications pendant conversation cruciale équipe



Montrer

Signifier son attention par le non-verbal: regard, posture, hochements

QUAND

Confirmer sa présence

EXEMPLE

Regard attentif lors d'expression de difficulté collaborateur



Empathie

Se mettre à la place pour comprendre ressentis et besoins

QUAND

Connexion émotionnelle

EXEMPLE

Anticiper réactions équipe lors annonce réorganisation majeure



Compréhension²

Reformuler et poser questions ouvertes pour vérifier la compréhension

QUAND

S'assurer de l'alignement

EXEMPLE

Reformuler points clés rapport complexe nouveau client

QUAND L'UTILISER

- **Manager Transverse** — Saisir chaque perspective lors conflit entre deux services
- **Manager Codir** — Comprendre enjeux complexes avant prise de décision stratégique

PIÈGES À ÉVITER

- Préparer sa réponse avant que l'autre ait fini
- Écoute sélective confirmant ses hypothèses
- Donner des conseils non sollicités



Niveaux d'autonomie

Adapter son style managérial selon Compétence × Motivation

Ajuster sa prise managériale pour favoriser l'envol progressif de chaque collaborateur.



QUAND L'UTILISER

- **Manager de Proximité** — Adapter entre expert contrats et nouvel équipier Sydia V2
- **Manager Transverse** — Savoir quand laisser chef projet gérer seul ou intervenir

PIÈGES À ÉVITER

- Appliquer un style unique à tous les collaborateurs
- Micro-management par excès de contrôle
- Figé l'évaluation sans ajustement continu