

2026

PARCOURS MANAGEMENT

PROGRAMME SOCLE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

MANAGER ET LEADER

MON ROLE / MES MISSIONS de Gestionnaire à Leader

Prendre du recul – Transformer – S'engager

Bloc 1 – MES MISSIONS

Consigne :

 Noter 5 missions principales de votre poste

- ☐ Mission 1
- ☐ Mission 2
- ☐ Mission 3
- ☐ Mission 4
- ☐ Mission 5

Bloc 2 – JE TRANSFORME

AUJOURD'HUI → JE FAIS → EN LEADER JE...

Exemple :

- ☐ Contrôler → Vérifier le travail →  Je développe l'autonomie
- ☐ Décider → Trancher seul →  Je co-construis
- ☐ Organiser → Planifier →  Je donne du sens

Aujourd'hui	Je fais	En leader

Bloc 3 – IMPACT

 **Mon équipe devient...**

 **Je fais moins de...**

 **Je développe plus de...**

Bloc 4 – MA NOUVELLE POSTURE

 **Mon rôle de leader en 3 phrases :**

1.

 2.

 3.

-

Mon STYLE DE MANAGEMENT

Style de management	SCORING	Risques
1. Style directif		 Démotivation  Dépendance
2. Style persuasif		 Infantilisation
3. Style participatif		 Lenteur décisionnelle
4. Style délégitif		 Abandon managérial

Mon style dominant :

 Ce que cela dit de moi :

 Mes points forts :

 Mes points de vigilance :

Mon S.W.O.T.

MANAGER & LEADER ALIGNÉ

 **Ma promesse de marque : le CAP non négociable**

 **Ce que mon équipe / mes clients peuvent attendre de moi, quoi qu'il arrive**

Thème de la plateforme	Question associée	Réponse du manager	Commentaire / Notes libres
Promesse	Quelle est la promesse principale que nous faisons à nos clients ?		
Vision	Quelle est la vision à long terme de notre marque ?		
Valeurs	Quelles sont les valeurs fondamentales qui guident nos actions ?		
Mission	Quelle est notre mission principale au quotidien ?		
Positionnement	Comment notre marque se distingue-t-elle de la concurrence ?		
Personnalité	Quels traits de personnalité notre marque incarne-t-elle ?		
Cibles	Qui sont nos clients ou audiences principales ?		

OBJECTIF SMART (prioritaire)

Exercice “Transformer le flou en SMART”

Objectif

Apprendre à reformuler des objectifs métiers classiques en objectifs SMART.

Consigne

- “Améliorer la satisfaction client”
- “Augmenter les ventes de contrats prévoyance”
- “Réduire les délais de traitement des sinistres”
- “Développer la fidélisation clients”

1. Je pose mon SMART

OKR (alignement collectif)

Objectif

Comprendre la différence entre objectif et résultats clés

Consigne

De SMART à OKR

Exemple :

SMART :

“Augmenter de 10% les contrats prévoyance vendus sur le segment TNS d’ici fin Q3”

👉 A PRODUIRE :

 Objective (inspirant, qualitatif)

 Key Results (mesurables)

Exemple attendu

Objective :

Développer fortement notre présence sur le marché TNS en prévoyance

Key Results :

- +10% de contrats signés
- Taux de transformation de 18% → 25%
- 100% des conseillers formés à la nouvelle offre
- 30 RDV/mois par conseiller sur ce segment

Application :

OBJECTIVE (inspirant, qualitatif)



KEY RESULTS (3 max, mesurables)

☐ KR1 :

☐ KR2 :

☐ KR3 :

 Rappel visuel : *Un OKR n'est pas un to-do, c'est un levier de focus.*

MATRICE EISENHOWER

- clarifier ses **vraies priorités**
- distinguer l'urgent de l'important
- relier ses actions aux **facteurs clés de succès de son service**
- identifier les tâches à déléguer, supprimer ou optimiser
- gagner en **efficience opérationnelle**

1 Étape 1 — Clarification des facteurs clés de succès (FCS)

👉 Avant la matrice, répondre à :

- Quels sont les **3 à 5 facteurs clés de succès** de mon service ?
 - (ex : qualité de service, respect des délais, satisfaction client, engagement équipe, performance coûts...)
- Quelles sont les **missions réellement créatrices de valeur** pour mon équipe ?
- Qu'est-ce qui a un impact direct sur la performance du service ?

👉 Livrable :

Liste courte des FCS du manager

2 Étape 2 — Recensement des activités

Lister toutes les activités sur une semaine type :

- réunions
- tâches opérationnelles
- gestion d'équipe
- reporting
- urgences
- projets
- mails / interruptions
- problèmes récurrents

👉 Objectif : avoir une vision **sans filtre du réel**

3 Étape 3 — Matrice d'Eisenhower appliquée aux FCS

■ Quadrant 1 — URGENT & IMPORTANT (à traiter immédiatement)

👉 Lien direct avec les FCS + délai court

Questions de cadrage :

- Qu'est-ce qui impacte immédiatement la performance du service ?
- Qu'est-ce qui bloque les résultats si ce n'est pas traité ?
- Quelles crises récurrentes consomment mon énergie ?

Exemples :

- incident client critique
- panne ou problème opérationnel bloquant
- deadline stratégique non respectée

👉 Action attendue :

✓ traiter soi-même

✓ mais analyser la cause racine pour réduire ce quadrant

■ Quadrant 2 — IMPORTANT mais NON URGENT (zone de performance)

👉 C'est le **quadrant stratégique des FCS**

Questions de cadrage :

- Quelles actions renforcent durablement mes FCS ?
- Qu'est-ce que je devrais faire plus souvent mais que je reporte ?
- Qu'est-ce qui améliore la performance future ?

Exemples :

- amélioration des processus
- développement des compétences équipe
- pilotage stratégique
- amélioration de la qualité
- prévention des problèmes

👉 Action attendue :

✓ PRIORITÉ MANAGÉRIALE ABSOLUE

✓ planifier

✓ protéger dans l'agenda

✓ piloter activement

■ Quadrant 3 — URGENT mais NON IMPORTANT (illusion de priorité)

👉 Perturbe l'efficacité du service

Questions de cadrage :

- Qu'est-ce qui me sollicite mais n'impacte pas mes FCS ?
- Qu'est-ce que je fais par réflexe ou pression externe ?
- Qu'est-ce que je pourrais déléguer ?

Exemples :

- Réunions non essentielles
- Demandes internes sans valeur ajoutée
- Interruptions fréquentes
- Validation systématique de détails

👉 Action attendue :

- ✓ déléguer
 - ✓ filtrer
 - ✓ réduire
 - ✓ standardiser les réponses
-

■ Quadrant 4 — NI urgent NI important (gaspillage)

👉 Zone de perte d'efficacité

Questions de cadrage :

- Qu'est-ce qui consomme du temps sans impact ?
- Quelles habitudes sont inutiles ?
- Qu'est-ce que je fais par confort ou automatisme ?

Exemples :

- reporting inutile ou redondant
- mails non essentiels
- réunions sans objectif
- tâches historiques non justifiées

👉 Action attendue :

- ✓ supprimer
 - ✓ automatiser
 - ✓ arrêter immédiatement
-

🔑 Étape 4 — Analyse d'efficacité

Questions de synthèse

- Où est-ce que je passe **80% de mon temps** ?
 - Est-ce aligné avec mes FCS ?
 - Mon temps est-il majoritairement dans le quadrant 2 ?
 - Quels sont les “voleurs de temps” principaux ?
-

5 Étape 5 — Plan d'action manager

Engagements concrets :

- 2 actions à **réduire** (Q3)
- 2 actions à **supprimer** (Q4)
- 2 actions à **développer** (Q2)
- 1 action pour réduire durablement le Q1 (prévention)

MON PLAN INDIVIDUEL

1. Contexte

Objectif personnel : (ex : monter en compétence, changer de poste, améliorer ma pratique...)

→

2. Ce que je RETIENS / JE GARDE (KEEP)

 Ce que je continue à faire tel quel car c'est efficace

- ✓
- ✓
- ✓

 Pourquoi je garde ça ?

→

3. Ce que j'AMÉLIORE (IMPROVE)

 Ce que je fais déjà mais que je veux optimiser

- 
- 
- 

 Comment je vais l'améliorer concrètement ?

→

→ Action mesurable / délai / outil

4. Ce que j'ARRÊTE (STOP)

 Les habitudes inefficaces ou chronophages

- 
- 
- 

💡 Pourquoi j'arrête ?

→

5. Ce que je COMMENCE (START)

👉 Les nouvelles pratiques issues de la formation

- 🌞
- 🌞
- 🌞

💡 Premier petit pas dès maintenant :

→

6. Plan d'action

Action	Délai	Indicateur de réussite
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		

7. Suivi

📅 Date de révision : (ex : dans 1 mois)

📌 Ce que je vais vérifier : progrès / blocages / ajustements