

# Empowerment plutôt que frictions : leadership & checklists pour équipes autonomes

Le guide des 5 leviers pour plus de qualité, de rapidité, de cohésion, de proximité client et d'efficacité

## Mettez l'empowerment en pratique

Ces checklists sont plus que de simples outils de réflexion – elles sont **votre boîte à outils** pour initier un véritable changement.

Prenez le temps de répondre aux questions de manière honnête et concrète – idéalement en équipe.

Vous allez ainsi :

- Rendre visibles les pertes d'énergie et de temps invisibles
- Identifier les blocages dans le système
- Définir le potentiel d'empowerment de façon concrète
- Développer les premières idées d'action

## Checklist 1 : Assurer la qualité grâce à l'empowerment

**Effet** : moins de corrections/réparations, meilleure efficacité, processus plus clairs

### Questions de réflexion

1. Chaque membre de l'équipe comprend-il ce que signifie concrètement « qualité » ?
  - Y a-t-il des critères de qualité définis, ou reste-t-elle subjective ?
  - Des standards sont-ils formulés clairement (ex. « 100 % correct », « zéro question client », « aucun retravail ») ?
2. Comment les erreurs sont-elles traitées ?
  - Sont-elles vues comme des opportunités d'apprentissage ou recherche-t-on des coupables ?
  - La culture du feedback est-elle ouverte ou règne-t-il le silence ?
3. Les processus sont-ils vraiment clairs ?
  - Existe-t-il des procédures obsolètes non remises en question ?
  - Les processus sont-ils documentés ou uniquement dans les têtes ?
4. Quel est le taux actuel de retravail ?

- Les erreurs et corrections sont-elles suivies ?
  - Existe-t-il un indicateur comme le « First Time Right » ou agit-on à l'intuition ?
5. Comment soutenez-vous votre équipe en matière de qualité ?
- Y a-t-il des formations sur les processus, la relation client, la gestion du temps ?
  - L'équipe peut-elle proposer activement des améliorations ?

**Exemple concret :**

Une entreprise industrielle a introduit une photo de « l'erreur du mois » – non pas pour pointer du doigt, mais comme point de départ pour s'améliorer. Résultat : 35 % de réclamations en moins.

**Conseil Empowerment :**

Lancez un atelier qualité mensuel : chaque membre apporte une idée pour éviter les erreurs. La meilleure est directement testée.

## Checklist 2 : Réduire les temps de réponse grâce à l'empowerment

**Effet :** satisfaction client accrue, moins de perte de clients

**Questions de réflexion**

1. À quelle vitesse réagit votre équipe ?
  - Existe-t-il des délais standards (ex. réponse en 24h) ?
  - Sont-ils respectés ou régulièrement dépassés ?
2. Qui a le droit de décider seul ?
  - Les marges de manœuvre sont-elles communiquées ?
  - Combien de fois doit-on encore demander la permission – et à qui ?
3. L'équipe comprend-elle l'importance de la rapidité ?
  - Le « pourquoi » est-il clair (ex. fidélisation client) ?
  - Les succès rapides sont-ils visibles et célébrés ?
4. Où sont les goulots d'étranglement ?
  - Trop d'interfaces ? Des processus de décision lents ?
  - Les escalades sont-elles déclenchées proactivement ?
5. L'équipe agit-elle de manière auto-organisée ?

- Se soutient-elle lors des pics de charge ?
- Y a-t-il des rôles comme « sprinter temporaire » ?

**Exemple concret :**

Une équipe logicielle a instauré un « speed-kickoff » hebdo : chaque membre partage un obstacle en 15 minutes – les goulets sont identifiés plus tôt.

**Conseil Empowerment :**

Créez un baromètre de réactivité : suivez chaque semaine la vitesse de réponse aux demandes. Objectif : **réflexion**, pas **contrôle**.

## Checklist 3 : Renforcer la stabilité de l'équipe

**Effet** : moins de surcharge, plus d'engagement, meilleure fidélité

**Questions de réflexion**

1. Comment va émotionnellement votre équipe ?
  - Y a-t-il des signes de retrait, sarcasme, stress chronique ?
  - L'épuisement mental est-il abordé ouvertement ?
2. Les niveaux d'énergie et de charge sont-ils visibles ?
  - Utilisez-vous des outils comme un baromètre d'énergie ?
  - Y a-t-il de l'espace pour des check-ins psychologiques ?
3. Qui prend des responsabilités – qui se retire ?
  - Les tâches restent-elles collées à certaines personnes ?
  - Des membres se désengagent-ils en silence ?
4. L'équipe perçoit-elle le **sens** de son travail ?
  - L'objectif est-il clair ou n'est-ce qu'une to-do-list ?
  - L'impact du travail sur les autres est-il mis en lumière ?
5. L'engagement tient-il aussi sous pression ?
  - Qui reste impliqué en période de crise ?
  - Entretenez-vous aussi les **liens émotionnels** dans l'équipe ?

**Exemple concret :**

Une équipe du secteur de la santé a instauré la pratique des « 3 bonnes choses par semaine ». Résultat : meilleure moral – baisse du turnover.

**Conseil Empowerment :**

Posez chaque mois deux questions anonymes :

- « Qu'est-ce qui m'a rendu fier ce mois-ci ? »
- « Qu'est-ce qui m'a épuisé émotionnellement ? »  
Servez-vous des réponses en séance de feedback collectif.

## Checklist 4 : Renforcer la proximité client

**Effet :** plus d'empathie, solutions plus rapides, meilleure fidélité client

### Questions de réflexion

1. La relation client est-elle vécue comme une chance ou une corvée ?
  - Le contact client est-il valorisé ?
  - Les comportements d'écoute active sont-ils reconnus ?
2. L'équipe communique-t-elle avec empathie ?
  - Écoute-t-on vraiment ou répond-on à la va-vite ?
  - L'intention ou le besoin derrière la demande est-il perçu ?
3. Les aides sont-elles rapides & autonomes ?
  - L'équipe peut-elle faire des gestes simples sans autorisation ?
  - Ou faut-il une validation pour chaque petite faveur ?
4. Que devient le feedback client ?
  - Est-il collecté, analysé et utilisé ?
  - Existe-t-il des « pépites d'or » – petites idées à fort impact ?

**Exemple concret :**

Un service client a reçu un « budget créatif client » : 100 CHF/mois/pers. pour des gestes simples lors de situations tendues. Résultat : fidélisation mesurable.

**Conseil Empowerment :**

Créez un **Bingo empathie interne** : toute personne identifiant et répondant à 5 besoins clients réels reçoit une récompense symbolique.

## Checklist 5 : Optimiser les coûts par l'empowerment

**Effet :** moins de frictions, meilleure utilisation des ressources

## Questions de réflexion

1. Où naissent les coûts inutiles ?
  - Trop de corrections/réparations, d'attentes, de coordination ?
  - Ces pertes sont-elles mesurées ?
2. L'équipe connaît-elle les liens économiques ?
  - Sait-on comment ses actions influencent les coûts ?
  - Des KPIs sont-ils visibles à l'échelle de l'équipe ?
3. Combien de ressources sont « gaspillées » ?
  - Des tâches sans valeur ajoutée sont-elles fréquentes ?
  - Réévalue-t-on les réunions, outils ou routines ?
4. Qui propose des idées d'optimisation ?
  - Un espace est-il prévu pour les idées d'économie ?
  - Chaque idée est-elle prise au sérieux ?

### Exemple concret :

Une PME a instauré une tirelire d'économie : chaque heure ou CHF économisé via une idée d'équipe allait dans la cagnotte du prochain événement. Résultat : plus d'idées, plus de participation.

### Conseil Empowerment :

Lancez une réunion de 15 min hebdomadaire :

« **Qu'est-ce qui a été inutile cette semaine – et comment faire mieux ?** »

## Votre prochain pas

Si vous voulez que ces checklists mènent à une vraie transformation, réservez un **appel stratégique** (Sparring-Call) avec Sonia.

Ensemble, vous pouvez :

- Prioriser les chantiers clés
- Explorer vos potentiels d'empowerment
- Définir des actions concrètes et durables

**Je me réjouis de notre échange ! Sonia**



[www.sonia-bm.com](http://www.sonia-bm.com)