

Dix minutes par semaine avec votre tableau de bord

Votre équipe a des résultats à atteindre, et vous êtes la personne la mieux placée pour l'y aider. Le tableau de vous montre **où votre soutien fera la plus grande différence**, et à quel moment.

Quatre questions en dix minutes par semaine ou juste avant une rencontre individuelle.

- 1 Qui est au rendez-vous ?**
Les retards et les personnes qui n'ont pas commencé.
- 2 Comment vont-ils vraiment ?**
La matrice connaissance et confiance.
- 3 Sur quel sujet ?**
Besoin individuel ou collectif.
- 4 Sont-ils capables de le faire ?**
Les activités pratiques, critère par critère.



B12

Où trouver l'information

Le tableau de bord global présente tous vos employés et leurs programmes.
Cliquez sur un programme pour en voir le détail : un sommaire des indicateurs, puis un onglet par type d'information.

1 Tableau de bord global



2 Un programme



3 Le sommaire

LES ONGLETS DU PROGRAMME

Engagement

Question 1

Qui participe, qui a pris du retard, qui n'a pas commencé.

Connaissance

Questions 2 et 3

La matrice connaissance et confiance, et la vue par sujet.

Activités pratiques

Question 4

Les évaluations détaillées par critère de performance.

Habiletés

Si disponible

Défis et mise en action sur les comportements clés.

Indicateurs clés

Si disponible

Les indicateurs à suivre de plus près.

Sondages

Si disponible

Ce que les activités ne mesurent pas directement.

Qui est **au rendez-vous** ?

On ne peut pas soutenir quelqu'un qu'on ne voit pas. Un retard n'est pas un reproche à faire, c'est le premier signal que la personne a besoin d'un coup de main pour rester dans le programme.

CE QUE VOUS VOYEZ	CE QUE ÇA VEUT DIRE	VOTRE GESTE
Pas encore commencé	Un obstacle au départ : l'accès, le temps, ou simplement le premier pas.	Un mot pour lancer la personne, directement depuis le tableau de bord.
Un retard de plus de 7 jours	Quelque chose accroche. Ce n'est pas un reproche, c'est un premier signal.	Un mot ou un rappel, directement depuis le tableau de bord.
Un retard qui persiste après votre rappel	L'obstacle est ailleurs : temps, charge de travail, motivation.	Une courte conversation pour comprendre ce qui bloque.

Les valeurs entre crochets sont des seuils à confirmer avec le client.

Comment vont-ils vraiment ?

À chaque question, la personne choisit une réponse et indique son niveau de confiance. La matrice croise les deux et donne quatre catégories. Chacune appelle un soutien différent, et c'est vous qui jugez du bon moment et de la bonne façon.

CE QUE VOUS VOYEZ

CE QUE ÇA VEUT DIRE

VOTRE GESTE

Maîtrise

Bonne réponse, et confiance au rendez-vous.

Reconnaître, et s'appuyer sur la personne pour aider ses pairs.

Hésitation

Bonne réponse, mais la confiance n'est pas encore là.

Encourager et faire pratiquer. Sonder les causes sous-jacente (gestion de changement?)

Ignorance consciente

Sait qu'elle ne sait pas. Un bon point de départ, peu risqué.

Pointer la bonne ressource ou l'activité à refaire, offrir du coaching.

Certitude erronée PRIORITÉ

Se trompe en pensant avoir raison. L'erreur est faite avec assurance, et risque de circuler dans l'équipe.

Demander à la personne d'expliquer son raisonnement, identifier ensemble où ça accroche.

Sur quel sujet ?

Un bon résultat global peut cacher un sujet encore mal maîtrisé. La liste par sujets vous dit si le besoin est individuel ou collectif.

CE QUE VOUS VOYEZ

CE QUE ÇA VEUT DIRE

VOTRE GESTE

Un sujet faible chez une personne

Besoin individuel.

Coaching ciblé à la prochaine rencontre.

Le même sujet faible chez un tiers de l'équipe ou plus

Ce n'est plus individuel. C'est une question de formation ou de processus.

Revenir sur le sujet avec l'équipe : revalider, ajouter un complément ou une aide à la tâche. Remonter à l'équipe de formation.

Les valeurs entre crochets sont des seuils à confirmer avec le client.

Sont-ils **capables de le faire** ?

Certains programmes comportent des activités pratiques où la personne produit un livrable. Elles sont évaluées par un formateur, un pair ou vous-même, et détaillées par critère de performance.

CE QUE VOUS VOYEZ	CE QUE ÇA VEUT DIRE	VOTRE GESTE
Des critères bien réussis	La personne sait accomplir cette partie de la tâche.	Le souligner, et s'appuyer sur elle pour aider les autres.
Un critère faible chez une personne	Pas encore en mesure d'accomplir cette partie de la tâche.	Accompagnement rapproché, ou jumelage avec quelqu'un qui la maîtrise.
Le même critère faible chez plusieurs personnes	La difficulté tient à la tâche elle-même, ou à la façon dont elle est enseignée.	Anticiper les questions et les erreurs avec l'équipe. Remonter à l'équipe de formation.

Poser un geste, protéger la confiance

Pour poser un geste

Partout où un nom est cliquable, vous pouvez envoyer un message directement depuis le tableau de bord : souligner un progrès ou tendre la main à quelqu'un qui a besoin d'un coup de pouce.

Un mot au bon moment vaut souvent plus qu'une rencontre.

Le tableau de bord vous donne la lecture, c'est votre soutien qui fait avancer les résultats. Utilisez-le pour préparer vos rencontres individuelles et vos rencontres d'équipe.

Ce qui protège la confiance

Ces données n'existent que parce que votre équipe répond avec franchise, y compris sur ce qu'elle ne maîtrise pas encore.

Elles servent à soutenir, jamais à évaluer : elles n'ont pas leur place dans une évaluation de rendement, on ne confronte personne sur une question précise, et on ne compare pas les personnes entre elles devant l'équipe.

Dès que quelqu'un sent le contraire, les réponses cessent d'être honnêtes et le tableau de bord perd sa valeur.