

1 COOPERER



Définition

Travailler conjointement à l'atteinte d'objectifs en partageant un cadre opérant de fonctionnement, dans une dynamique d'entraide, de partage d'informations et de connaissances.

Guider les pratiques de son équipe visant à recueillir les avis et les besoins et **encourager la coopération** pour la construction collective de solutions.

Poser des « règles du jeu » et des principes d'actions avec tous les partenaires de son **écosystème** pour agir de manière coordonnée et faciliter les collaborations dans **l'intérêt de l'entreprise**.

Travail_conjoint

Transversalité_équipe

Ecosystème

Intérêt_de_l'entreprise

2

ETRE CENTRE CLIENT



Définition

Mettre la **satisfaction durable des clients** internes et/ou externes au cœur des actions et des projets.

Anticiper, comprendre les besoins et attentes des clients pour apporter des réponses personnalisées, et accompagner les collaborateurs dans l'écoute et la compréhension des demandes clients afin de tisser une relation de **confiance**.

Susciter de nouveaux besoins et identifier les axes d'**amélioration** de la relation de service tout en développant l'attention à ses collaborateurs.

Prendre les décisions en **évaluant** systématiquement leurs **impacts** sur les clients.

Satisfaction_client

Impacts_clients

Confiance-attention

Amélioration_continue

3

DONNER DU SENS



Définition

Incarner et partager la **vision** des enjeux et ambitions de l'entreprise.

Fédérer son équipe et la mobiliser vers **l'atteinte d'objectifs** individuels et collectifs.

Aider ses collaborateurs à comprendre leur rôle, à se positionner et à analyser l'impact de leurs activités sur les objectifs.

Identifier les leviers de **motivation** de chacun pour favoriser leur engagement.

Vision

Atteinte_des_objectifs

Fédérer

Motivation

4

RESPONSABILISER



Définition

Définir de façon claire et personnalisée les missions et les objectifs individuels de chaque collaborateur.

Communiquer sur le pilotage de l'activité et le suivi des réalisations de chacun et de l'équipe.

Témoigner sa confiance en déléguant selon le degré d'autonomie de chacun dans la réalisation de ses tâches : les guider dans la définition de leurs priorités, encourager leurs prises de décision dans une démarche de **droit à l'essai**, développer leur capacité d'adaptation à leur environnement.

Engager personnellement des actions et mobiliser des ressources pour atteindre les objectifs et aller au delà des **résultats** attendus.

Droit_à_l'essai

Résultats

Délégation

Autonomie

5

ACCOMPAGNER LE DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL



Définition

Connaître chacun de ses collaborateurs, afin de favoriser **son parcours professionnel**.

Pour chaque membre de l'équipe, identifier les forces, les axes de progrès et leviers de motivation sur lesquels bâtir un **parcours de développement professionnel** personnalisé.

Enrichir l'expérience collaborateur de chacun en l'accompagnant pour acquérir de nouvelles compétences, renforcer son **expertise**, développer son employabilité.

Parcours_pro

Parcours_développement

Expertise

6

RECONNAITRE



Définition

Valoriser la performance et l'engagement de ses collaborateurs en faisant des **retours** fréquents sur les réussites et les éléments de progrès du collaborateur dans la réalisation de ses activités.

Formuler ces retours de manière factuelle, spécifique et illustrée afin de soutenir et d'encourager la progression des collaborateurs.

Etre à l'écoute des besoins des collaborateurs et capitaliser sur leurs forces pour les **développer**.

Valorisation

Retours_constructifs

Développement

7

PROMOUVOIR L'INNOVATION



Définition

Allouer les moyens nécessaires aux collaborateurs pour sortir du cadre prescrit, encourager les **prises d'initiatives**, développer la **créativité** et la capacité à questionner ses pratiques.

Encourager le collaborateur à **expérimenter** de nouvelles façons de servir un client interne ou externe pour répondre à ses besoins.

Favoriser la **veille des collaborateurs** sur leur domaine et la mise en mouvement de l'intelligence collective.

Prise_d'initiatives

Créativité

Expérimentation

Audace