



LUCARNE D'EQUIPE QVCT (Modèle)

Indicateurs	Score 1-5 0 = très faible, 5 = excellent.	Commentaire / Exemple	Action immédiate	Impact client	Impact opérationnel
Engagement		- Participation active aux réunions / briefings - Contribution à au moins 1 action collective	☐ Valoriser la participation ☐ Relancer si nécessaire	☐ Client perçoit alignement ☐ Satisfaction renforcée	☐ Fiabilité et continuité opérationnelle ☐ Respect des process
Initiatives		- Proposition de solution spontanée à un problème client ou interne - Ajuste le fonctionnement terrain sans attendre validation	☐ Reconnaître et encourager ☐ Déléguer davantage	☐ Problèmes clients résolus rapidement ☐ Réactivité accrue	☐ Fluidité des process ☐ Moins d'intervention management
Propositions d'amélioration		- Proposition au moins une idée concrète pour améliorer le service ou l'organisation - -	☐ Tester et intégrer les idées pertinentes	☐ Parcours client amélioré ☐ Satisfaction accrue	☐ Optimisation continue des process ☐ Réduction des points de friction
Erreurs partagées		- Reconnaissance d'erreurs : proposé / accepté solution collective - -	☐ Débrief court sans blâme ☐ Actions correctives	☐ Incidents mieux gérés ☐ Transparence client	☐ Apprentissage collectif ☐ Diminution des répétitions

Boîte à réponses préremplie

◆ Impacts supplémentaires possibles

1 Impacts opérationnels

- ☐ **Fluidité interservices** : réduction des tensions entre postes ou services.
- ☐ **Réduction des incidents** : moins de doublons ou erreurs.
- ☐ **Respect des procédures et sécurité.**
- ☐ **Efficacité collective** : gain de temps global pour l'équipe.
- ☐ **Transfert de compétences** : partage des savoirs et bonnes pratiques.

2 Impacts client

- ☐ **Satisfaction et fidélisation** : retour positif direct des clients.
- ☐ **Perception de cohérence** : les clients sentent que l'équipe fonctionne comme un ensemble.
- ☐ **Réactivité** : résolution rapide des problèmes ou demandes spécifiques.
- ☐ **Expérience personnalisée** : l'équipe adapte mieux les services au client.
- ☐ **Confiance et relation** : le client se sent compris et pris en charge.

3 Impacts humains / QVCT

- ☐ **Motivation et engagement** : sentiment de contribution et reconnaissance.
- ☐ **Sécurité psychologique** : capacité à exprimer idées et erreurs sans crainte.
- ☐ **Cohésion d'équipe** : entraide et soutien mutuel renforcés.
- ☐ **Développement personnel et montée en compétence.**
- ☐ **Équilibre charge / énergie** : réduction du stress ou des tensions individuelles.

◆ Actions immédiates supplémentaires

- ☐ **Valorisation rapide** : féliciter ou remercier individuellement ou en équipe.
- ☐ **Débrief collectif** : partager apprentissages ou incidents sans blâme.
- ☐ **Réajustement process** : simplifier un point de friction détecté.
- ☐ **Formation flash** : mini coaching ou rappel d'outil/procédure.
- ☐ **Délégation ciblée** : donner plus de responsabilité à un collaborateur motivé.
- ☐ **Rotation ou binôme** : ajuster l'organisation pour réduire la fatigue ou l'isolement.
- ☐ **Plan de suivi individuel** : noter une observation à revisiter lors du prochain brief.
- ☐ **Communication externe** : informer le client ou l'équipe d'un ajustement/solution trouvée.



LUCARNE D'EQUIPE QVCT

Score 1-5

0 = très faible,
5 = excellent.

Indicateurs

Commentaire

Action immédiate

Impact client

Impact opérationnel

Engagement

- ☐ Valoriser la participation
- ☐ Relancer si nécessaire

- ☐ Client perçoit alignement
- ☐ Satisfaction renforcée

- ☐ Fiabilité et continuité opérationnelle
- ☐ Respect des process

Initiatives

- ☐ Reconnaître et encourager
- ☐ Déléguer davantage

- ☐ Problèmes clients résolus rapidement
- ☐ Réactivité accrue

- ☐ Fluidité des process
- ☐ Moins d'intervention management

Propositions d'amélioration

- ☐ Tester et intégrer les idées pertinentes

- ☐ Parcours client amélioré
- ☐ Satisfaction accrue

- ☐ Optimisation continue des process
- ☐ Réduction des points de friction

Erreurs partagées

- ☐ Débrief court sans "blâme"
- ☐ Actions correctives

- ☐ Incidents mieux gérés
- ☐ Transparence client

- ☐ Apprentissage collectif
- ☐ Diminution des répétitions