




## Guide Rapide : La Lucarne QVCT

### Observez. Valorisez. Agissez.

La Lucarne QVCT est votre radar de terrain pour piloter, en temps réel, l'engagement et la performance de votre équipe. Cet outil transforme vos observations factuelles en actions correctives immédiates.

 **Avant de démarrer**, pour que l'outil soit efficace, la posture est la clé :

- **Transparence** : Expliquez à l'équipe que l'outil sert à l'amélioration collective, et non à la sanction.
- **Préparation** : Munissez-vous de votre version digitale ou papier.
- **Timing** : Choisissez un moment clé (terrain, brief, réunion).

### **Étape 1 : Observer & Coter (0 à 5)**

Ne jugez pas sur des impressions, basez-vous sur des **faits concrets**.

Notez un exemple court pour chaque indicateur.

Indicateur	Ce qu'il faut surveiller
Engagement	Participation active et contribution aux actions collectives.
Initiatives	Prises de décisions spontanées et ajustements sur le terrain.
Améliorations	Idées concrètes pour optimiser le service ou l'organisation.
Erreurs Partagées	Capacité à signaler une erreur pour trouver une solution commune.

### **Étape 2 : L'Action Immédiate**

Une observation sans action est une opportunité perdue. Choisissez votre levier :

- **Féliciter** : Une valorisation rapide pour renforcer les bons comportements.
- **Ajuster** : Modifier un process, créer un binôme ou déléguer pour fluidifier le travail.
- **Transmettre** : Organiser une formation flash ou un rappel de procédure.
- **Débriefer** : Ouvrir une discussion collective sur un incident, sans blâme.

### **Étape 3 : L'Impact Positif**

En utilisant la Lucarne, vous agissez directement sur trois leviers majeurs :

1. **L'Opérationnel** : Plus de fluidité, moins d'incidents et de répétition d'erreurs.
2. **Le Client** : Une satisfaction accrue grâce à une équipe réactive et cohérente.
3. **L'Humain** : Une meilleure sécurité psychologique et une motivation renforcée.



**Le conseil d'expert : commencez toujours par le positif.**

Valoriser les réussites dès l'ouverture du débrief permet de maintenir un climat de confiance et d'ouvrir l'écoute de vos collaborateurs pour les axes d'amélioration.

**Le secret du succès ? La répétition.**

Utilisez la Lucarne régulièrement pour ancrer la culture de l'amélioration continue.



*Modèle de présentation : sortie de briefing*

Équipe : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_




Indicateurs	Score	Commentaire / Exemple	Action immédiate	Bénéfices constatés Client & opérationnel
<b>Engagement</b>	3	- Participation active générale aux réunions / briefings	- Valoriser la participation	Satisfaction client renforcée (Me Ryel) Bonne continuité opérationnelle
<b>Initiatives</b>	3.5	- Théo a proposé une solution spontanée au pb de Mr et Me Kraff - Ajustement de l'organisation back office, en autonomie	✓ Déléguer davantage de responsabilités. ✓ Remerciement public lors du brief de demain	- Problèmes clients résolus rapidement - Moins d'intervention management
<b>Améliorations</b>	2	- Test d'un pré-accueil pour le Rusch du samedi par toute l'équipe accueil	✓ Tester et intégrer les idées pertinentes	- Réactivité accrue
<b>Erreurs partagées</b>	2	- Reconnaissance d'erreur sur les cautions - Reconnaissance d'une erreur d'appréciation et recherche de solution collective.	✓ Débrief court sans blâme fait le 3/04 ✓ Validation des actions correctives	- Transparence totale vis-à-vis du client. - Apprentissage et non-répétition.
<b>SUIVIT</b>	<i>Lors du prochain briefing, commencez par confirmer que le "remerciement public" et le "test du pré-accueil" ont bien eu lieu</i>			

Score chiffré où : ● ou V pour 4-5, ● ou O pour 3, ● ou R pour 1-2.






## AIDE A LA SAISIE : LE CATALOGUE D'IMPACTS & ACTIONS

Utilisez ces suggestions pour enrichir votre tableau lors de l'observation.

 Impacts Opérationnels	 Impacts Client	 Impacts Humains (QVCT)
• <b>Fluidité</b> : Moins de tensions inter-services.	• <b>Fidélisation</b> : Retours positifs directs.	• <b>Engagement</b> : Sentiment de reconnaissance.
• <b>Sécurité</b> : Respect des procédures.	• <b>Cohérence</b> : L'équipe agit en bloc.	• <b>Sécurité psy</b> : Oser dire les erreurs.
• <b>Efficacité</b> : Gain de temps global.	• <b>Réactivité</b> : Solutions spécifiques rapides.	• <b>Entraide</b> : Soutien mutuel renforcé.
• <b>Savoir-faire</b> : Transfert de compétences.	• <b>Confiance</b> : Client écouté et compris.	• <b>Énergie</b> : Stress et fatigue réduits.

### ⚡ Menu des Actions Immédiates

Choisissez l'action la plus adaptée au score obtenu.

- **Pour valoriser (Score  ) :**
  - **Félicitation** : Remerciement individuel ou collectif immédiat.
  - **Délégation** : Confier une nouvelle responsabilité à un profil motivé.
  - **Communication** : Informer le client/l'équipe de la réussite.
- **Pour corriger/soutenir (Score  ou  ) :**
  - **Débrief "No-Blame"** : Analyser l'incident pour apprendre ensemble.
  - **Formation Flash** : petite formation ou rappel d'une procédure.
  - **Ajustement** : Modifier les binômes ou simplifier un process.
  - **Plan de suivi** : Noter le point à surveiller au prochain brief.



## LUCARNE QVCT

Équipe : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

<i>Indicateurs</i>	<b>Score</b>	<b>Commentaire / Exemple</b>	<b>Action immédiate</b>	<b>Bénéfices constatés Client , opérationnel et QVCT</b>
<b>Engagement</b>				
<b>Initiatives</b>				
<b>Améliorations</b>				
<b>Erreurs partagées</b>				
<b>SUIVIT</b>				

Score chiffré où : ● ou **V** pour 4-5, ● ou **O** pour 3, ● ou **R** pour 1-2.