

LA MÉTHODE

La formation complète pour approfondir les fondamentaux du management et passer de l'expérience à la pratique.

Créé par Livio GALIN

L'EXPÉRIENCE COMPTE

LA MÉTHODE

Bienvenue dans la version approfondie de L'Expérience Compte. Le Déclic pose les principes. La Méthode va plus loin : elle montre comment les utiliser, comment raisonner dans des situations réelles et comment faire progresser les personnes autour de soi.

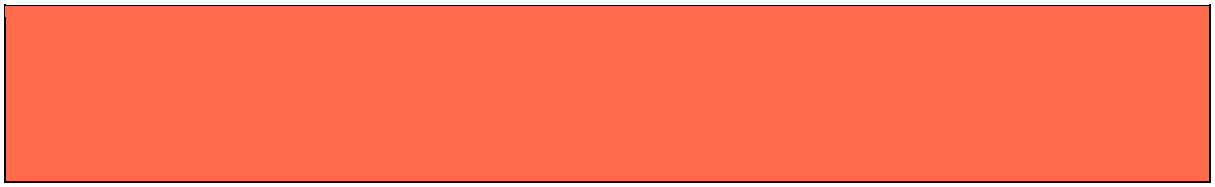
Cette méthode est construite à partir d'une expérience de terrain en restauration rapide, mais les mécanismes présentés dépassent largement ce secteur : recruter, intégrer, former, communiquer, gérer les tensions, déléguer, faire grandir les talents et garder la tête froide sont des enjeux de management dans presque toutes les organisations.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

LA DIFFÉRENCE DE CETTE VERSION

Ici, tu ne trouveras pas seulement des principes. Tu trouveras une façon de penser, des outils, des cas de terrain, des questions à te poser et des mises en situation pour transformer une idée en comportement managérial.

POURQUOI CETTE MÉTHODE ?



Je m'appelle Livio GALIN. Mon parcours de manager s'est construit progressivement, sur le terrain. J'ai commencé chez Domino's Pizza comme livreur pendant mes études. J'ai ensuite évolué à travers plusieurs fonctions : employé polyvalent, premier équipier, assistant manager, manager, puis manager multisites, avec notamment plusieurs ouvertures de magasins.

Aujourd'hui, cela fait plus de dix ans que j'évolue dans le management. Je suis directeur multisite pour une franchise internationale et je pilote plus de 5 millions d'euros de chiffre d'affaires par an, avec plus de 50 collaborateurs. Ce parcours m'a appris une chose : manager ne se résume pas à connaître son métier. Il faut savoir faire grandir les personnes, prendre des décisions, tenir un cadre et rester humain.

J'ai également créé une activité de food truck dans la restauration caribéenne. Cette diversité d'expériences m'a appris une chose essentielle : on ne manage pas seulement un poste. On manage des personnes, des situations et des niveaux de maturité différents.

En parallèle de mon activité de manager multisites, j'ai repris mes études à l'ICN Business School. Mon mémoire portait sur les temps partiels en restauration rapide et m'a permis d'obtenir un Master en Management Opérationnel de Centre de Profit.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

CE QUE J'AI VOULU COMPRENDRE

Pourquoi certaines équipes avancent ensemble alors que d'autres se désorganisent ? Pourquoi certaines personnes progressent rapidement ? Et surtout : qu'est-ce qu'un manager peut réellement faire, au quotidien, pour créer les conditions de la performance ?

COMMENT UTILISER LA MÉTHODE

COMPRENDRE	OBSERVER
• Lis le principe et cherche l'idée centrale. • Repère ce qui peut s'appliquer à ton environnement.	• Regarde les comportements avant de les interpréter. • Cherche les signaux faibles et les écarts.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

RÉFLÉCHIR	APPLIQUER
• Mets-toi dans les cas proposés. • Demande-toi ce que tu aurais fait hier.	• Utilise l'outil proposé. • Teste une action concrète avec ton équipe.

LA RÈGLE

Une méthode de management n'a de valeur que lorsqu'elle modifie un comportement sur le terrain.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

SOMMAIRE

01 Changer de posture
De collègue à manager

02 Recruter et intégrer
Voir le potentiel avant le CV

03 Former pour rendre autonome
Transmettre pour faire grandir

04 Construire une équipe
Motivation, reconnaissance et collectif

05 Communiquer, recadrer, gérer les conflits
Dire les choses sans casser la relation

06 Déléguer et faire évoluer
Transformer la compétence en responsabilité

07 Observer, écouter, adapter
Manager l'humain sans diagnostiquer

08 Préparer son mental et piloter
Garder le cap sous pression

09 Les outils du manager
Grilles, check-lists et plans d'action

10 Cas pratiques
Décider face aux situations réelles

11 Le plan 30 jours
Passer immédiatement à l'action

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

01 CHANGER DE POSTURE

MON EXPÉRIENCE

Quand j'ai repris un restaurant qui fonctionnait mal, je n'ai pas commencé par imposer mes règles. J'ai d'abord écouté les personnes. Je leur ai dit que le management allait changer, j'ai repris le contact avec l'équipe, parlé avec eux, plaisanté aussi. Mais ensuite il a fallu remettre de vraies responsabilités et réinstaller un cadre. Pour moi, c'est là que j'ai compris qu'on peut être proche sans renoncer à son rôle de manager.

L'OBJECTIF DU MODULE

Passer du statut de collègue ou d'expert à celui de responsable sans perdre son humanité.

« Manager, ce n'est pas faire le chef. C'est assumer son rôle. »

Le changement de poste modifie les responsabilités, les attentes et parfois la relation avec les anciens collègues. L'erreur fréquente est de vouloir prouver son autorité par la dureté — ou, à l'inverse, de ne plus oser décider pour rester apprécié.

La bonne posture est plus exigeante : rester accessible tout en acceptant de poser un cadre. La proximité peut créer de la confiance ; elle devient un problème lorsqu'elle brouille les rôles.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

À CONSERVER	À FAIRE ÉVOLUER
• Écoute	• La manière de décider
• Humour et humanité	• La confidentialité
• Accessibilité	• Le recadrage
• Confiance	• La responsabilité

À TOI DE JOUER

Identifie une situation dans laquelle tu as évité une décision pour ne pas déplaire. Qu'aurait changé une décision claire ?

_____
_____

_____
_____

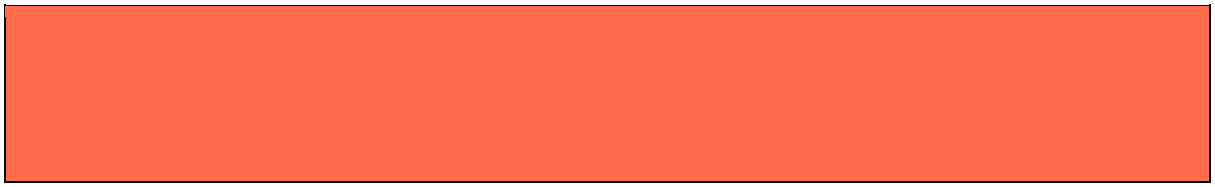
_____
_____

_____
_____

_____
_____

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

MODULE 1 — LA BONNE DISTANCE



Être proche de son équipe ne signifie pas être ami avec tout le monde. Le manager doit pouvoir écouter une personne, comprendre son contexte et, quelques minutes plus tard, prendre une décision qui ne lui plaît pas.

Dans mon expérience, j'ai travaillé avec des personnes d'âges et de milieux différents. Cette diversité m'a conduit à considérer l'adaptation comme une compétence managériale, pas comme une faiblesse.

OUTIL — LE TEST DES 3 QUESTIONS

Avant de parler ou de décider, demande-toi : 1) Est-ce que je parle en tant que collègue ou en tant que manager ? 2) Est-ce que cette information doit être partagée ? 3) Est-ce que ma décision protège le cadre collectif ?

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

À TOI DE JOUER

Écris trois comportements que tu veux conserver et trois comportements que tu dois faire évoluer depuis que tu as des responsabilités.

_____
_____

_____
_____

_____
_____

_____
_____

_____
_____

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

02 RECRUTER ET INTÉGRER

MON EXPÉRIENCE

Je n'ai jamais voulu regarder uniquement le poste occupé. Quand je repère quelqu'un avec du potentiel, je commence à lui donner progressivement de la responsabilité : accueillir un nouveau, participer à sa formation, découvrir les difficultés du poste suivant. Je regarde ensuite s'il prend cette confiance au sérieux. Pour moi, une évolution commence souvent bien avant le titre.

L'OBJECTIF DU MODULE

Construire une équipe en regardant le vécu, le comportement, le potentiel et la capacité à apprendre.

« Ne cherche pas seulement ce que la personne sait faire. Cherche aussi ce qu'elle est capable de devenir. »

Le CV donne des informations. L'entretien, les mises en situation et la période d'essai permettent d'observer beaucoup plus : posture, écoute, réaction face à une contrainte, capacité à raconter une situation réelle et manière d'assumer une erreur.

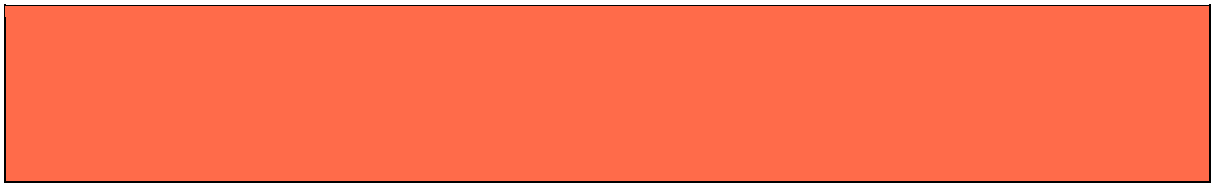
Dans mon approche, le recrutement doit aussi être honnête. Il faut expliquer les réalités du poste : rythme, contraintes horaires, clients difficiles, attentes de l'entreprise et équilibre avec la vie personnelle ou scolaire.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

TERRAIN — UNE QUESTION QUI RÉVÈLE

« Raconte-moi une situation où tu as eu un désaccord avec quelqu'un. Qu'as-tu fait ? » L'intérêt n'est pas seulement la réponse : observe la capacité à prendre du recul, à reconnaître sa part et à expliquer les actions prises.

MODULE 2 — INTÉGRER POUR FIDÉLISER



Le recrutement ne s'arrête pas à la signature. Une personne peut avoir le potentiel mais échouer si elle ne comprend pas les règles, les attentes et la place qu'elle occupe dans le collectif.

Les premières semaines servent à transmettre le cadre, mais aussi à créer du lien. Dans une équipe opérationnelle, les détails comptent : savoir dire bonjour, prendre quelques minutes pour demander comment va la personne, expliquer le pourquoi d'une règle et vérifier ce qui a réellement été compris.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

LES 5 POINTS À VÉRIFIER	SIGNAUX D'ALERTE
• Comprend-elle le rôle ? • Connaît-elle les standards ? • Sait-elle à qui demander de l'aide ? • A-t-elle compris les priorités ? • Se sent-elle intégrée ?	• Silence ou retrait • Erreurs toujours identiques • Questions jamais posées • Isolement • Démotivation rapide

À TOI DE JOUER

Construis ton parcours d'intégration sur 7 jours : ce que la personne doit connaître, savoir faire et être capable d'expliquer à la fin de chaque étape.

_____
_____

_____
_____

_____
_____

_____
_____

_____
_____

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

03 FORMER POUR RENDRE AUTONOME

MON EXPÉRIENCE

Sur cette même reprise de restaurant, j'ai constaté quelque chose qui m'a marqué : l'assistante, les responsables de shift et une partie de l'équipe connaissaient très peu de leur rôle réel. J'ai donc repris les bases avec eux, pas pour les rabaisser, mais pour reconstruire leur autonomie. Mon objectif était simple : si je dois être derrière chacun pour que le magasin fonctionne, c'est que ma formation n'a pas encore assez fonctionné.

L'OBJECTIF DU MODULE

Transformer la transmission de savoir en montée de compétence, puis en capacité à transmettre à son tour.

« Je forme → tu deviens autonome → tu formes à ton tour. »

Ce qui paraît évident au manager ne l'est pas forcément pour un débutant. Former consiste à expliquer les gestes, le vocabulaire, les raisons et les attentes.

Une progression simple : montrer → expliquer → faire avec → laisser faire → corriger → vérifier → laisser autonome → faire transmettre.

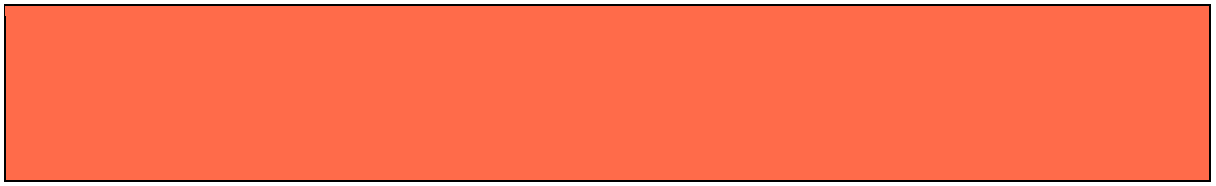
© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

Dans mon expérience de formateur terrain, la compétence devient particulièrement intéressante lorsqu'elle libère le manager : la personne ne fait plus seulement correctement la tâche, elle devient capable d'aider quelqu'un d'autre.

LE VRAI INDICATEUR

La formation n'est pas terminée quand tu as expliqué. Elle est terminée quand la personne peut agir correctement sans toi.

MODULE 3 — CORRIGER SANS CASSER



Une erreur isolée peut être une occasion d'apprentissage. Une erreur répétée doit déclencher une discussion. Avant de conclure à un manque de sérieux, cherche la cause : compréhension, méthode, surcharge, manque de rigueur ou difficulté particulière.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

LE CYCLE DE PROGRESSION	POUR FAIRE GRANDIR
• Observer	• Former un nouveau
• Faire expliquer	• Organiser une tâche
• Corriger	• Former quelqu'un
• Faire refaire	• Préparer un planning
• Vérifier	• Prendre une décision cadrée
• Autonomiser	• Transmettre à son tour

CAS TERRAIN

Un collaborateur maîtrise mal une tâche mais excelle ailleurs et aide spontanément l'équipe. La bonne question n'est pas « comment le faire rentrer dans le moule ? », mais « où puis-je utiliser sa force tout en travaillant son point faible ? »

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

À TOI DE JOUER

Choisis une compétence de ton métier et écris : Jour 1 / Jour 2 / validation de l'autonomie / première responsabilité déléguée.

_____
_____

_____
_____

_____
_____

_____
_____

_____
_____

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

04 CONSTRUIRE UNE ÉQUIPE

MON EXPÉRIENCE

Quand je suis arrivé dans ce restaurant en difficulté, j'ai pris le temps de parler à tout le monde. Je voulais comprendre ce qu'ils vivaient avant de décider ce qui devait changer. Ensuite, j'ai essayé de remettre de la confiance, de la responsabilité et de la reconnaissance. J'ai aussi vu que certaines personnes suivaient davantage le manager lorsque celui-ci leur montrait concrètement qu'il croyait en elles.

L'OBJECTIF DU MODULE

Créer un collectif qui tient dans les périodes difficiles, pas seulement quand les résultats sont bons.

« Motiver, c'est mettre en mouvement. »

Mon expérience et mes recherches sur la motivation m'ont conduit à regarder au-delà de la rémunération. Les collaborateurs évoquent notamment le cadre de travail, l'ambiance et la relation avec les collègues et les supérieurs.

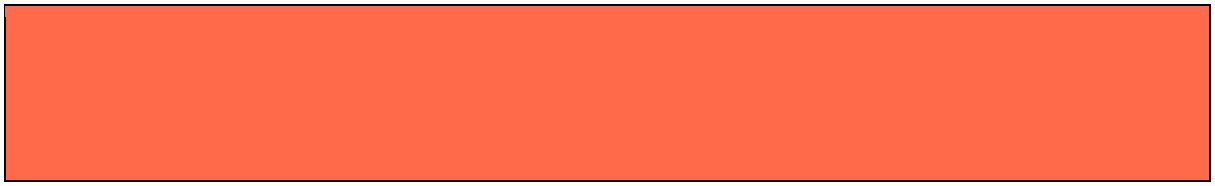
Le manager donne le ton. Il est aussi un tampon entre l'extérieur et l'intérieur : sous pression, il doit éviter de transformer son stress en stress collectif. Cela ne signifie pas cacher tous les problèmes ; cela signifie garder une capacité d'analyse et d'action.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

4 LEVIERS À TRAVAILLER

Cadre de travail • relation • développement des compétences • reconnaissance. Les leviers se combinent : une personne peut rester parce qu'elle se sent respectée, progresser parce qu'on lui fait confiance et s'engager parce que son travail est reconnu.

MODULE 4 — FAIRE GRANDIR LES PERSONNES



Le développement des compétences est aussi un levier de motivation. Repérer un potentiel, transmettre son savoir et donner progressivement des responsabilités montre à la personne que son effort est vu.

La reconnaissance ne signifie pas distribuer des compliments en permanence. Elle consiste à observer, dire ce qui est bien fait, expliquer ce qui doit évoluer et permettre à la personne de faire elle-même une rétrospective.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

RECONNAISSANCE UTILE	RECONNAISSANCE FAIBLE
• Factuelle	• Vague
• Rapide	• Rare
• Spécifique	• Automatique
• Liée à un comportement	• Sans suite

À TOI DE JOUER

Pour chaque personne de ton équipe, note : une force / un levier de motivation / un point de progression / une responsabilité qu'elle pourrait prendre.

_____
_____

_____
_____

_____
_____

_____
_____

_____
_____

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

05 COMMUNIQUER, RECADRER ET GÉRER LES CONFLITS

MON EXPÉRIENCE

J'ai appris sur le terrain qu'on peut être humain et très direct en même temps. Quand quelque chose ne va pas, je préfère aujourd'hui dire clairement ce que je pense plutôt que laisser une situation pourrir. Je ne cherche pas à parler fort pour avoir raison. En revanche, je n'ai jamais eu peur de dire : là, ce n'est pas acceptable, voilà pourquoi, et voilà ce qu'on va changer. Et j'ai aussi appris qu'un manager doit savoir reconnaître quand il s'est trompé.

L'OBJECTIF DU MODULE

Dire les choses clairement, préserver la dignité et restaurer le cadre lorsque la relation se tend.

« Le respect n'empêche pas la fermeté ; la fermeté n'exige pas l'humiliation. »

Une consigne, un feedback, un recadrage et une décision ne sont pas la même conversation. Le manager doit savoir lequel il est en train de mener.

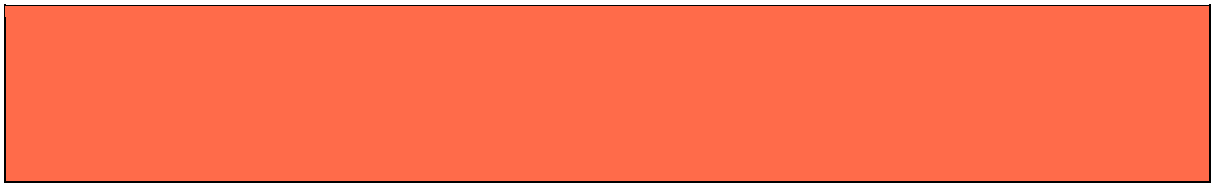
© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

Pour un recadrage, reste factuel : fais parler la personne, expose les faits, explique l'impact, rappelle l'attendu et définis la suite. L'objectif premier est de permettre une correction.

MÉTHODE DE RECADRAGE EN 5 TEMPS

FAITS → IMPACT → ÉCOUTE → ATTENDU → SUITE. Cette structure évite le procès d'intention et remet la conversation sur ce qui peut être observé et corrigé.

MODULE 5 — LE CONFLIT : NE PAS GAGNER, RÉTABLIR



Un conflit devient souvent un duel d'ego lorsque chacun cherche à avoir le dernier mot. Le rôle du manager est différent : comprendre ce qui s'est passé, protéger le cadre et permettre une suite claire.

Un manager peut reconnaître qu'il s'est trompé. L'autorité ne vient pas du fait d'avoir toujours raison ; elle vient aussi de la capacité à reconnaître une erreur et à corriger.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

PENDANT L'ÉCHANGE	À ÉVITER
• Rester factuel	• Humilier
• Laisser parler	• Menacer à chaud
• Reformuler	• Comparer les personnes
• Dire la décision	• Prendre parti sans vérifier
• Fixer la suite	• Promettre ce qu'on ne tiendra pas

CAS PRATIQUE

Deux collaborateurs se reprochent mutuellement un comportement pendant une période de forte activité. Avant de désigner un responsable, fais raconter les faits séparément, identifie les points vérifiables, puis réunis les personnes autour de ce qui doit changer.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

À TOI DE JOUER

Écris un recadrage en quatre lignes : faits observés / impact / attente / suite si rien ne change.

_____
_____

_____
_____

_____
_____

_____
_____

_____
_____

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

06 DÉLÉGUER ET FAIRE ÉVOLUER

MON EXPÉRIENCE

Mon objectif n'a jamais été de garder toutes les responsabilités pour moi. Quand une personne progresse, je lui donne davantage à faire et j'observe. Mon ancienne assistante a notamment suivi cette logique : en reconstruisant ses compétences et en lui donnant progressivement plus de responsabilités, elle a pu évoluer jusqu'à viser elle-même des responsabilités de direction. Pour moi, c'est exactement le sens de la délégation : préparer quelqu'un à ne plus avoir besoin de moi.

L'OBJECTIF DU MODULE

Passer de « je fais » à « je rends capable », puis utiliser la compétence pour construire la relève.

« Je ne délègue pas pour avoir moins de choses à faire. Je délègue pour rendre les autres capables de faire sans moi. »

Déléguer n'est pas abandonner une tâche. C'est transférer progressivement une responsabilité à quelqu'un capable de la porter.

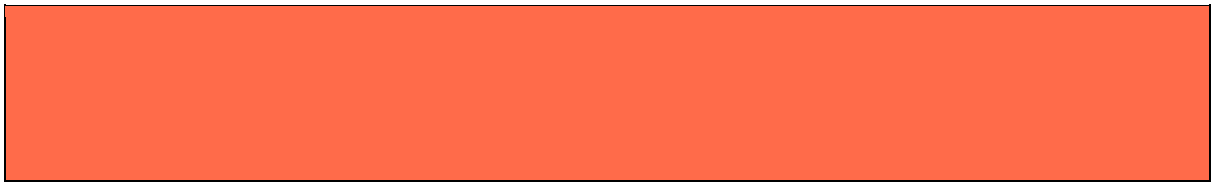
Dans mon expérience, la montée en compétence et la délégation sont liées. Quand une personne apprend, gagne en autonomie et reçoit une responsabilité plus grande, elle voit aussi que la confiance accordée a une valeur.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

PRINCIPE

Tu gardes le contrôle du résultat, pas nécessairement le contrôle de chaque geste. Si le standard est respecté, que le résultat est bon et que le cadre est tenu, laisse la personne développer sa propre manière de faire.

MODULE 6 — PRÉPARER UNE ÉVOLUTION



Faire évoluer quelqu'un ne signifie pas simplement lui donner un titre. Il faut vérifier sa capacité à prendre une responsabilité, à gérer une difficulté, à transmettre et à décider dans un cadre.

AVANT DE DÉLÉGUER	APRÈS AVOIR DÉLÉGUÉ
• Niveau actuel	• Observer
• Compétence maîtrisée	• Contrôler les points sensibles
• Risque acceptable	• Donner du feedback
• Cadre clair	• Élargir progressivement

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

GRILLE DE DÉLÉGATION

Responsabilité confiée / limites / niveau d'autonomie / point de contrôle / critère de réussite / date de bilan.

À TOI DE JOUER

Choisis une responsabilité que tu gardes aujourd'hui. Définis ce que tu peux transférer, les limites, le point de contrôle et le critère de réussite.

_____
_____

_____
_____

_____
_____

_____
_____

_____
_____

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

07 OBSERVER, ÉCOUTER, ADAPTER

MON EXPÉRIENCE

Dans mes équipes, j'ai appris à repérer les changements de comportement. Je ne cherche pas immédiatement une explication psychologique. Je regarde ce qui a changé, puis je vais parler à la personne. C'est cette habitude d'observer avant de juger qui m'a souvent permis de comprendre qu'un problème était en train d'apparaître avant qu'il devienne vraiment visible pour tout le monde.

L'OBJECTIF DU MODULE

Comprendre l'humain sans faire de diagnostic et adapter son management au contexte.

« Regarder → observer → comprendre → questionner → agir. »

Observer est différent de regarder. L'observation cherche des informations utiles : changement d'attitude, qualité des échanges, performance, signaux faibles.

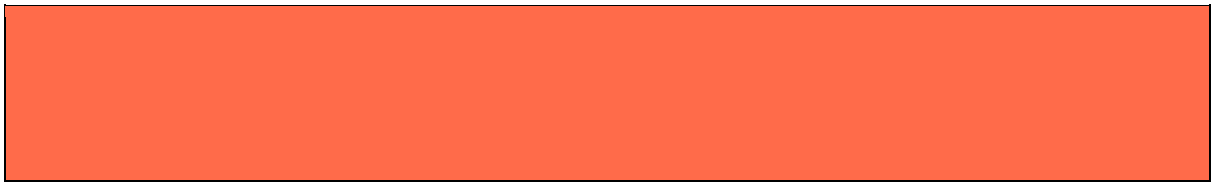
Dans mes expériences, j'ai travaillé avec des personnes très différentes en âge, en parcours et en personnalité. Cela m'a appris qu'un style unique de management ne suffit pas. L'adaptation n'est pas une faiblesse ; c'est une réponse à la diversité des situations.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

ATTENTION

Observer ne signifie pas diagnostiquer. Une personne plus silencieuse n'est pas forcément démotivée. Une baisse de performance n'est pas forcément un manque d'envie. Pose une question avant de tirer une conclusion.

MODULE 7 — L'ÉCOUTE ACTIVE



Écouter ne signifie pas être disponible pour tout, tout le temps. Cela signifie savoir créer un vrai moment d'écoute lorsqu'un collaborateur vient parler d'une difficulté, d'un examen, d'un problème personnel ou d'une situation de travail.

Une relation managériale solide se construit aussi dans ces petits moments. Dire bonjour, regarder la personne, demander comment elle va, retenir une information importante : ce sont des détails simples, mais ils signalent que la personne est considérée.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

QUESTIONNER	ÉVITER
• « Qu'est-ce qui s'est passé ? »	• « Tu es démotivé. »
• « Comment tu l'expliques ? »	• « Tu fais toujours ça. »
• « De quoi as-tu besoin ? »	• « Je sais ce que tu penses. »
• « Qu'est-ce que tu proposes ? »	• « Ce n'est rien. »

À TOI DE JOUER

Pendant une semaine, choisis trois personnes. Note uniquement des faits observables. Pose ensuite une question avant de conclure.

_____
_____

_____
_____

_____
_____

_____
_____

_____
_____

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

08 PRÉPARER SON MENTAL ET PILOTER

MON EXPÉRIENCE

Une reprise de restaurant m'a aussi appris que l'expérience ne sert pas à éviter tous les problèmes. Elle sert à reconnaître plus vite les situations qui peuvent déraper. Quand une équipe a peur des décisions ou manque de repères, je sais aujourd'hui que je dois d'abord remettre du cadre, des compétences et des relais. Je ne peux pas être partout : si tout remonte à moi, c'est aussi un problème de système.

L'OBJECTIF DU MODULE

Garder une tête froide, anticiper les scénarios difficiles et transformer la pression en priorités.

« L'expérience n'empêche pas les problèmes. Elle permet souvent de reconnaître plus vite une situation. »

Le manager doit être capable de gérer sa propre pression sans la transmettre comme une panique à l'équipe. En situation critique, il analyse, priorise et agit.

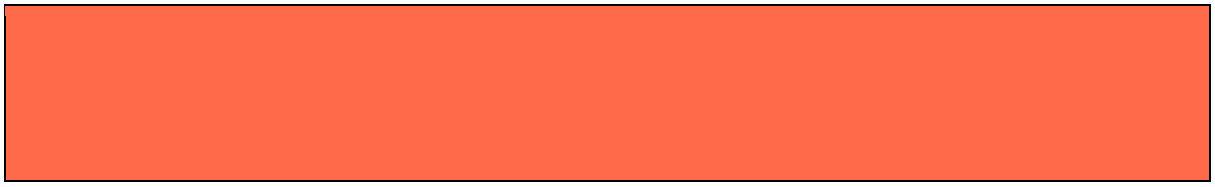
Dans un environnement opérationnel, l'imprévu fait partie du métier : absence d'une personne clé, activité forte, problème client, manager indisponible ou résultat qui se dégrade.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

LE RÉFLEXE PLAN B

Pour chaque risque important : première action / personne relais / délai / résultat attendu. L'anticipation ne supprime pas le problème ; elle évite de le découvrir sans avoir réfléchi.

MODULE 8 — LE MANAGER COMME TAMPON



Dans mon expérience, la bonne ambiance et la performance dépendent aussi de la manière dont le manager absorbe la pression extérieure. Si son stress devient celui de l'équipe, la capacité collective à agir diminue.

Être un tampon ne signifie pas mentir ou tout absorber seul. Cela signifie filtrer, prioriser, expliquer ce qui doit l'être et protéger l'équipe des réactions inutiles.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

QUAND ÇA CHAUFFE	APRÈS LA CRISE
• Stopper la dispersion	• Faire le bilan
• Nommer les priorités	• Identifier la cause
• Attribuer les rôles	• Corriger le système
• Communiquer court	• Remercier les efforts
• Revenir au problème	• Préparer le prochain Plan B

À TOI DE JOUER

Crée ton plan B pour : personne clé absente / activité forte / conflit / départ / problème client / manager indisponible.

_____
_____

_____
_____

_____
_____

_____
_____

_____
_____

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

LES OUTILS DU MANAGER

La Méthode devient utile lorsqu'elle fournit des outils réutilisables. Les pages suivantes peuvent être imprimées, copiées dans un carnet ou adaptées à ton organisation.

OUTIL 1 — LE BRIEF DE PRISE DE POSTE

Aujourd'hui : priorité / risque / personne à accompagner / résultat attendu / point de contrôle.

OUTIL 2 — LE 1:1 EXPRESS

Qu'est-ce qui va bien ? Qu'est-ce qui bloque ? De quoi as-tu besoin ? Qu'est-ce que tu proposes ? Quelle action avant notre prochain point ?

OUTIL 3 — LE FEEDBACK

Comportement observé / impact / comportement attendu / accord sur la suite.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

LES OUTILS — RECRUTEMENT ET FORMATION

GRILLE ENTRETIEN	GRILLE AUTONOMIE
• Motivation	• Ce que la personne sait faire
• Situation réelle vécue	• Ce qu'elle fait sans aide
• Gestion d'un conflit	• Ce qu'elle peut transmettre
• Réaction à une contrainte	• Responsabilité suivante
• Capacité à apprendre	• Point de contrôle

QUESTION CLÉ

Quand tu recrutes ou fais évoluer quelqu'un, ne cherche pas seulement la compétence actuelle. Cherche la capacité à progresser dans le cadre que tu proposes.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

À TOI DE JOUER

Crée ta propre grille d'entretien avec 5 questions, 2 mises en situation et 3 critères d'observation.

_____
_____

_____
_____

_____
_____

_____
_____

_____
_____

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

CAS PRATIQUES — DÉCIDER COMME UN MANAGER

Ces cas sont construits à partir des situations et principes de management travaillés dans la méthode. Ils servent à t'entraîner à raisonner ; ils ne sont pas présentés comme des récits personnels précis.

CAS 01 — L'ANCIEN COLLÈGUE

« Fais pas ton chef, on était collègues hier. » Que réponds-tu ? Ton objectif n'est pas de gagner verbalement, mais de réinstaller le cadre.

CAS 02 — LE BON POTENTIEL

Deux candidats : l'un est plus expérimenté mais mécanique ; l'autre écoute, questionne et cherche à comprendre. Quels critères utilises-tu pour décider ?

CAS 03 — LE COLLABORATEUR EN DIFFICULTÉ

Une personne échoue sur une tâche mais excelle sur une autre et aide l'équipe. Comment combines-tu correction, accompagnement et valorisation ?

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

CAS PRATIQUES — CONFLITS ET PRESSION

CAS 04 — L'ERREUR DU PROCHE

Un collaborateur proche de toi commet une erreur importante. Comment restes-tu juste sans devenir plus dur ou plus indulgent ?

CAS 05 — L'ÉQUIPE COMPÉTENTE QUI SE DÉGRADE

Les résultats tiennent mais les absences augmentent, la communication baisse et l'entraide disparaît. Que regardes-tu avant de chercher un coupable ?

CAS 06 — LA JOURNÉE CRITIQUE

Sous-effectif, activité forte et plusieurs problèmes simultanés. Ton équipe te regarde. Quelles sont tes cinq premières minutes ?

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

À TOI DE JOUER

Pour chaque cas, écris : faits / risque / décision / communication / suivi.

_____
_____

_____
_____

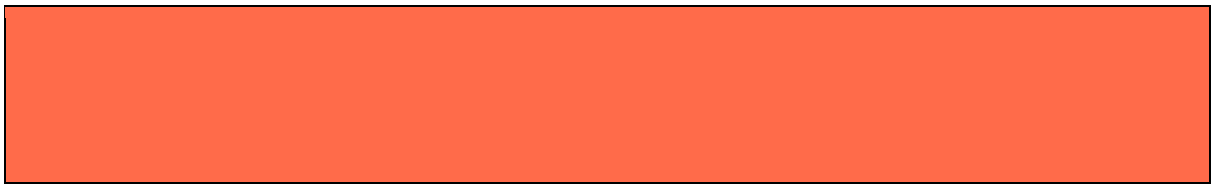
_____
_____

_____
_____

_____
_____

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

CE QUI VIENT DU TERRAIN



La force de cette méthode n'est pas de prétendre qu'il existe une recette universelle. Elle vient du croisement entre l'expérience opérationnelle et la réflexion sur le management.

Mon parcours m'a fait passer par plusieurs niveaux de responsabilité, de l'opérationnel à la gestion multisites. J'ai aussi travaillé sur les temps partiels en restauration rapide dans mon mémoire. Cela m'a amené à réfléchir aux attentes de personnes qui ne vivent pas toutes leur travail de la même manière.

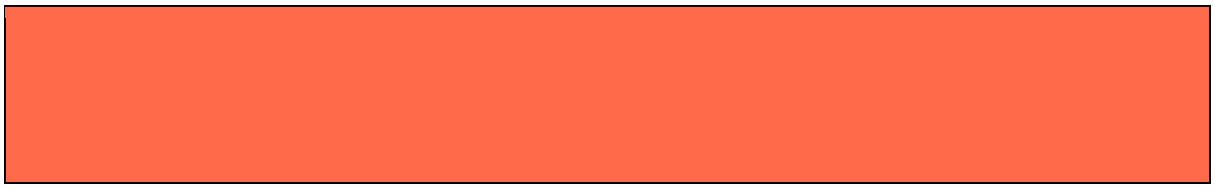
J'ai constaté que la diversité des âges, des parcours et des personnalités impose une chose : l'adaptation. Le même discours ne produit pas toujours le même effet. Le même objectif peut nécessiter des accompagnements différents.

LE FIL ROUGE

Les détails comptent. Un bonjour, une explication, une question, un feedback, une responsabilité donnée au bon moment : pris séparément, ces gestes semblent petits. Accumulés, ils construisent une culture managériale.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

UNE MÉTHODE QUI DÉPASSE LA RESTAURATION



La restauration rapide sert ici de terrain d'expérience : rythme, clients, imprévus, équipes nombreuses, niveaux d'expérience différents et nécessité d'agir rapidement. Mais les principes sont transposables.

COMMERCE / RETAIL • Accueil • Management d'équipe • Performance • Formation • Gestion des tensions	SERVICES / BUREAUX • Objectifs • Feedback • Délégation • Développement • Leadership
INDUSTRIE / LOGISTIQUE • Standards • Autonomie • Sécurité • Transmission • Plan B	TOUTE ORGANISATION • Recruter • Intégrer • Faire progresser • Décider • Créer un collectif

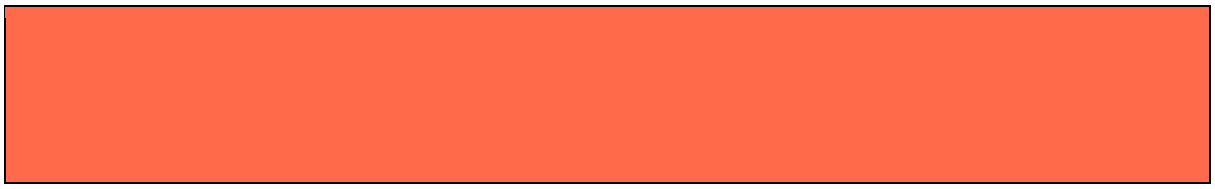
© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

LA QUESTION À GARDER

« Quel est le principe derrière cette situation ? » Si tu identifies le principe, tu peux le transférer à un autre métier.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

TON PLAN D'ACTION — 30 JOURS



Ne cherche pas à tout changer en même temps. Choisis quelques comportements visibles et mesure ce qui change.

SEMAINE 1 — OBSERVER • Observer 3 personnes • Identifier 1 irritant • Noter 3 faits • Faire 1 vraie écoute	SEMAINE 2 — COMMUNIQUER • Faire 1 feedback • Clarifier 1 attente • Recadrer si nécessaire • Demander un retour
SEMAINE 3 — FAIRE GRANDIR • Former une personne • Donner une responsabilité • Contrôler le résultat • Valoriser une progression	SEMAINE 4 — DÉLÉGUER • Transférer 1 responsabilité • Fixer les limites • Définir un point de contrôle • Faire le bilan

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

AUTO-ÉVALUATION DU MANAGER

Note-toi de 1 à 5 sur chaque dimension. Le but n'est pas d'obtenir 5 partout : c'est de savoir où agir.

□ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 Je pose un cadre clair.

□ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 Je sais recadrer sans humilier.

□ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 Je forme jusqu'à l'autonomie.

□ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 Je reconnais les progrès.

□ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 Je délègue progressivement.

□ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 J'observe avant de conclure.

□ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 J'écoute réellement.

□ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 Je garde la tête froide sous pression.

□ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 Je prépare des plans B.

□ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 Je fais évoluer les personnes.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

À TOI DE JOUER

Tes 3 priorités : 1) _____ 2) _____ 3) _____

_____
_____

_____
_____

_____
_____

_____
_____

_____
_____

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

LES PHRASES À RETENIR

PHRASE FORTE « Manager, ce n'est pas faire le chef. C'est assumer son rôle. »
PHRASE FORTE « Le CV ne montre pas toute la personne. »
PHRASE FORTE « La formation est terminée lorsque la personne devient capable. »
PHRASE FORTE « Motiver, c'est mettre en mouvement. »
PHRASE FORTE « Le respect n'empêche pas la fermeté. »
PHRASE FORTE « Je délègue pour rendre les autres capables. »

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

PHRASE FORTE

« Observer ne signifie pas diagnostiquer. »

PHRASE FORTE

« L’expérience compte. »

PHRASE FORTE

« L’adaptation n’est pas une faiblesse. »

PHRASE FORTE

« Les détails construisent la culture. »

© 2026 Livio GALIN • L’expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

LE MOT DE LA FIN

MON EXPÉRIENCE

Je ne te présente pas un parcours parfait. J'ai appris en réussissant, mais aussi en me trompant. Certaines méthodes que j'utilise aujourd'hui sont nées de situations où j'ai compris qu'il fallait changer quelque chose. C'est aussi pour ça que je parle de L'Expérience Compte : ce n'est pas la théorie qui m'a donné toutes les réponses, c'est le terrain.

Tu n'as pas besoin de devenir un autre manager demain matin. Tu dois devenir un peu plus clair, un peu plus observateur, un peu plus capable de transmettre et un peu plus courageux dans tes décisions.

L'expérience ne remplace pas la méthode. La méthode ne remplace pas l'expérience. C'est leur combinaison qui permet de progresser.

COMPRENDRE • OBSERVER • AGIR • FAIRE GRANDIR

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés

DROITS D'AUTEUR & CONDITIONS D'UTILISATION

Cette formation, son contenu, ses textes, méthodes, exercices, supports et outils sont protégés par le droit d'auteur.

L'achat de cette formation donne un droit d'accès et d'utilisation personnel et non cessible.

Toute reproduction, copie, modification, diffusion, revente, partage ou mise à disposition, totale ou partielle, sans autorisation préalable de l'auteur est interdite.

La revente ou la transmission du présent support à un tiers n'est pas autorisée.

LICENCE PERSONNELLE

Ce document est destiné à l'acheteur pour son propre usage. Pour une utilisation collective, une licence professionnelle ou une diffusion en entreprise, une autorisation distincte de l'auteur est nécessaire.

© 2026 Livio GALIN • L'expérience compte • La Méthode • Tous droits réservés