

ÉTUDE DE CAS

Talan

Atelier d'équipe **AtmanCo** **Coach/Facilitateur :**

Médina Cayer, *MBA, Adm.A, C.M.C, CRHA* et Caroline Thomson, *CRHA, CPCC, ACC*

Les rédacteurs :

Médina Cayer, *MBA, Adm.A, C.M.C, CRHA* et Caroline Thomson, *CRHA, CPCC, ACC*

Partenaire :

AtmanCo

Mandat réalisé :**7 décembre 2022**

01 Défis

Quelle était à l'origine la situation dans son entreprise?

Moins d'un an avant notre conversation initiale, le Groupe Createch avait fusionné avec l'entreprise Projexia à la suite de son acquisition par la société française Talan, engendrant des changements organisationnels majeurs. Un des importants changements pour l'équipe montréalaise était le départ du gestionnaire principal d'une équipe clé.

Qu'est-ce qu'il vivait? Quels étaient ses irritants?

Sans le leadership rassembleur de cette personne, l'équipe souffrait d'un manque d'écoute et de respect mutuel. La direction observait certains comportements vexatoires, la présence d'exclusion, de micro-agressions et de difficultés de communication harmonieuse. La direction faisait face à un dilemme sur comment efficacement corriger la situation et sensibiliser l'équipe sur des comportements plus inclusifs.

02 Solutions

Une confiance déjà établi au fil des années

Quand la direction de Talan a approché le cabinet-conseil Iceberg Management avec ce dilemme, elle savait qu'elle serait prise en charge par une équipe de professionnelles de confiance. En effet, depuis 2016 l'équipe d'Iceberg Management travaille en collaboration avec les différentes équipes locales de Talan pour développer sa plus précieuse ressource : son capital humain. La confiance du client en son fournisseur a permis de cibler les vraies causes de la problématique dans l'équipe et de se concentrer sur des solutions durables.

Comment le projet s'est-il déroulé de son côté?

Les facilitatrices, Médina Cayer et Caroline Thomson, avaient conscience qu'un atelier de consolidation d'équipe s'appuyant sur des résultats psychométriques validés scientifiquement serait bénéfique pour la prise de conscience des points de vigilance. Mais il fallait d'abord provoquer un éveil de conscience et instaurer un vocabulaire commun. Il a donc été conseillé au client de premièrement créer une base commune avec une formation sur l'équité, la diversité et l'inclusion. La direction nous a confirmé que cette formation sur les concepts clés de l'équité, la diversité et l'inclusion ont favorisé l'éveil de conscience de l'équipe sur leurs comportements. Les conditions gagnantes étaient réunies pour poursuivre en atelier de consolidation.

En préparation de l'atelier, l'évaluation psychométrique AtmanCo a été administré aux membres de l'équipe et les résultats ont fait l'objet d'une rencontre d'interprétation individuelle. Le profil psychométrique complet *AtmanCo permet de découvrir ses forces*, son potentiel ainsi que ses caractéristiques uniques.

L'atelier de consolidation d'équipe, appuyé des résultats AtmanCo, a permis la découverte des forces et points de vigilances de l'équipe en ciblant de manière objective la contribution de chacun de ses membres à la dynamique groupale. C'est-à-dire, comment tirer profit des différences plutôt que de les voir comme des faiblesses. Dans le but de créer des solutions durables, les facilitatrices ont introduit le modèle les *5 dysfonctions d'une équipe* qui permet aux équipes d'une part de s'autoévaluer et ainsi identifier leurs forces et points de vigilance, et d'autre part d'émerger sur des idées d'amélioration en fonction des dysfonctionnements les plus importants. À la fin de l'atelier, l'équipe s'est engagée à faire des améliorations concrètes en adoptant de nouveaux comportements et en abandonnant ceux qui créaient plus de mal que de bien.

La dynamique groupale étant en cours d'amélioration, la direction a invité les facilitatrices d'Iceberg Management à revenir pour un troisième atelier deux mois plus tard. Maintenant que l'équipe était mobilisée à avancer vers un objectif commun, elle était en mesure de clarifier les rôles et responsabilités à l'aide de la matrice RACI et de créer un plan d'action pour l'année.

03 Résultats

Comment son quotidien a-t-il changé depuis, et quelles sont les retombées dans son entreprise?

Grâce à l'intervention au cœur de la dynamique groupale de l'équipe, le résultat des trois interventions a permis de concrétiser trois projets structurants pour l'équipe.

Quelle fut la valeur ajoutée de notre intervention?

La valeur ajoutée de l'intervention était dans la profondeur des méthodes choisies dans le but de transformer les comportements de cette équipe. La formation en diversité, équité et inclusion a permis d'établir les bases d'un environnement respectueux. L'atelier de consolidation d'équipe, élaboré à l'aide des résultats AtmanCo, a accéléré la prise de conscience des individus. Enfin, l'atelier de facilitation de l'intelligence collective sur les rôles et responsabilités (RACI) a permis d'éliminer la confusion et assurer une clarification du rôle de chacun dans l'atteinte des objectifs de l'équipe.

En conclusion, l'intervention personnalisée d'Iceberg Management a transformé la dynamique de l'équipe chez Talan, favorisant une prise de conscience collective, l'émergence de solutions durables et la concrétisation de projets structurants. En augmentant le respect mutuel, l'équipe est désormais alignée et mobilisée vers un objectif commun.

Commentaire d'un participant à l'atelier

« [J'ai surtout apprécié] l'application concrète de la théorie sur nos enjeux internes de collaboration, et [la] définition de nos priorités pour 2023. Nous avons fait en 8h, ce que nous cherchions à faire depuis plusieurs mois, c'est à dire s'entendre sur un *modus operandi* sur la collaboration entre les membres (le RACI). Les outils acquis lors de cette journée aideront n'importe quel gestionnaire ou équipe à travailler avec des balises claires, et surtout que l'on ait un pacte global sur comment avancer ensemble. »

Commentaire du client

« Nous sommes souvent mal outillés en tant que gestionnaire pour mener à bien des projets internes, et les faire avancer sur des bases de management qui ont fait leurs preuves. Cette expertise externe amenée par Iceberg Management est une bouffée d'oxygène et [cela] pave la voie pour entreprendre des chantiers avec des outils, et un contrat entre les membres de l'équipe de gestion. »

