

# CASE STUDY<sup>+</sup>

---

## ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT - équipe & individuel

### CLIENT :

Patron PME/PMI [80 à 100 personnes] et leurs équipes. - SECTEUR D'ACTIVITÉ.-BÂTIMENT – TOP MANAGEMENT

### PROBLÉMATIQUE :

L'entreprise a pris de l'ampleur ces dernières années. Les mandats affluents ce qui augmente considérablement la charge de travail administratif. Le patron, Pascal, observe de plus en plus d'erreurs des secrétaires de direction dans leur travail quotidien administratif. Cela nuit à l'image de l'entreprise et occasionne des coûts supplémentaires. Une personne risque le burn-out.

### APPROCHE ATP :

3X3h avec l'équipe + coaching de 12 séances d'un membre de l'équipe.

Analyse de la situation. Les erreurs proviennent d'une mauvaise organisation interne et de la pression considérable sur le personnel. La communication est déficiente parfois et les malentendus sont fréquents

Travail avec la direction au complet (organisation du travail, communication, non-dits, manque de personnel, montée en puissance de l'entreprise, adaptation des processus de travail et de l'organisation interne)

Suivi en coaching d'un des membres de la direction.

### RÉSULTATS :

Chacun se sent plus impliqué et responsabilisé. La communication est plus claire. Comme les personnes se comprennent mieux, elles expriment leurs ressentis plus facilement, sont capables de dire ce qui ne va pas et sont attentives à la manière de le formuler. Chacun a imaginé et partagé les solutions qu'ils ont décidé de mettre en place.

Engagement d'une personne supplémentaire.

Organisation plus segmentée par rapport aux spécificités et au temps de travail de chacun.

Prise de conscience d'un changement de posture. Les secrétaires prennent peu à peu les responsabilités et attitudes de secrétaires de direction. **Changement de rôle et de statut.** La redéfinition des cahiers des charges amène plus de clarté dans le rôle de chacun.

La personne en suivi individualisé prend mieux sa place et se respecte plus, ce qui impacte directement son comportement au travail et son efficacité. Elle connaît mieux ses limites et ose les poser, puis s'organiser en fonction, pour **améliorer sa performance** au bout du compte.