



Your Partner for Change

A CAREER PARTNERS INTERNATIONAL FIRM



«Le teambuilding l'a fait pour nous»

Nous sommes régulièrement confrontés en tant que responsable d'un département, à des situations où les relations entre les collaborateurs ou entre plusieurs départements sont très dégradées. Je m'appelle Jacques et je suis le responsable des services commerciaux d'une importante entreprise active dans les services financiers à Genève.

Petit à petit, la collaboration entre nos départements de vente interne et de vente externe s'est dégradée au point que même certains de nos plus fidèles clients se sont permis de s'adresser à la direction. En effet, une bonne et saine collaboration entre les deux départements est obligatoire si nous désirons satisfaire nos clients en leur offrant le meilleur service.

En terme de gestion des RH, nous avons remarqué une augmentation de l'absentéisme, l'augmentation des retards des collaborateurs ainsi qu'une explosion des demandes pour changer de poste.

Il n'est jamais facile pour une direction de fixer un point au-delà duquel il faut agir... et on ne peut plus se contenter d'essayer de régler le problème dans le cadre des réunions hebdomadaires! Les appels à l'aide reçus de la part de nos clients nous ont convaincus qu'il était opportun de mettre en place un traitement choc.

Et c'est ainsi que je me suis trouvé à devoir mettre en place un programme de teambuilding, ayant un objectif clair: améliorer sensiblement la qualité des relations entre les deux départements incriminés, et ceci rapidement et durablement.

En tant que responsable engagé, empathique et disponible, j'étais convaincu que mes qualités humaines et le temps que je mettais à disposition des équipes étaient les outils les plus adéquats pour résoudre les problématiques relationnelles... et j'avais tort.

Nous avons donc contacté OTP afin de profiter de leurs compétences et leurs multiples expériences afin de mettre en place un programme professionnel afin de remédier rapidement à cette situation. OTP a rapidement mis en place un programme qui s'est déroulé en 3 phases:

- (1) Une première phase d'entretiens individuels avec les membres clés des deux équipes: responsables, adjoints et collaborateurs principaux, soit 12 personnes au total;
- (2) Une première séance de coaching en groupe ayant pour objectif de confronter le groupe des 12 personnes clés à la situation actuelle et au fait que cette situation était un vrai défi;

(3) 3 séances de coaching en groupe ou différents thèmes sont travaillées: esprit d'équipe, communication, respect d'autrui, responsabilité de chacun, collaboration entre nous. Pour chaque thème traité, un plan d'actions concret est élaboré et discuté entre les parties et est mis en place très rapidement. Les résultats sont discutés lors de la prochaine séance et d'éventuelles actions correctrices sont envisagées.

Les entretiens individuels ont non seulement permis au Consultant – Coach OTP de comprendre la situation actuelle mais également de faire connaissance et de développer une relation de confiance entre chaque individu et le Consultant – Coach.

Le Consultant – Coach OTP a ensuite préparé l'ordre du jour des 4 séances de coaching en groupe afin de nous faire travailler tous ensemble sur les différents thèmes, en partageant et en communiquant entre nous comme des adultes, en expliquant nos ressentis, nos angoisses, nos craintes et nos satisfactions. Le groupe contribue à faire avancer chacun des membres, dans un climat de confiance et d'écoute active.



Ce travail collaboratif, sous la supervision étroite de notre Consultant – Coach, nous a permis de trouver nos ressorts naturels et d'aplanir les conflits. Concrètement, nous avons développé un sentiment d'appartenance, une fierté de travailler ensemble, moyennant une singularisation. En tant qu'individu, nous avons besoin d'appartenir à une équipe qui gagne tout en étant reconnu par nos pairs.

Et la reconnaissance est venue rapidement, dès la fin de la deuxième séance de groupe, certains de nos principaux clients nous ont fait part d'avoir constaté une amélioration de leur « expérience client » ; les offres sont envoyés dans un délai de 4 heures, les demandes spécifiques d'information sont accueillies avec le sourire, chacun offre ce « petit plus » qui fait toute la différence.

Deux mois plus tard, lors d'une visite de notre directeur général à Genève, il m'a félicité pour la bonne ambiance de travail et la collaboration saine et efficace entre nos deux équipes, que pourtant beaucoup de choses divisent.

**« Se réunir est un début, rester ensemble est un progrès,
travailler ensemble est la réussite » - Henry Ford**

Serge Claus
Responsable Genève