



Vistalliens

La lettre d'information
de votre cabinet de conseils
en ressources humaines et coaching



Vistallia
LES RESSOURCES
HUMAINES DURABLES

Avril 2014 - N°04

Des témoignages et un nouveau service pour continuer à grandir.

Fidèles à notre désir de laisser la parole à nos clients, ce n'est pas 1 mais 2 témoignages d'accompagnement que nous vous proposons dans ce 4^{ème} numéro de « Vistalliens.» Nous remercions chaleureusement ces 2 entreprises qui ont accepté de témoigner de façon authentique et à visage découvert. Dans ce même élan de partage d'expérience, nous sommes très heureux de vous présenter une nouvelle prestation : le co-développement professionnel.

Carole Merlet,
associée fondatrice Vistallia, recrutement et transition professionnelle,
Coaching professionnel, Formation et Solution RH



Actualités

Le Co-Développement...

Une fois par mois, 4 à 8 personnes, guidées par Carole Merlet en tant que facilitatrice, travaillent ensemble sur un cas professionnel réel, vécu par l'un des participants en suivant un processus structuré.

En s'appuyant sur l'énergie bienveillante et positive du groupe, les participants deviennent plus efficaces dans leur pratique, ils découvrent les bénéfices du temps de la réflexion, consolident leur identité professionnelle et apprennent à aider et à être aidé, en étant, tour à tour, «clients» et «consultants».

Avec le cabinet Vistallia, le co-développement a lieu tous les premiers lundis de chaque mois, à partir du lundi 5 mai. Le premier groupe est déjà constitué, il reste quelques places, faites vite !

Pour en savoir plus sur les groupes de co-développement, [cliquez ici](#)



De vos
nouvelles

Accompagnement managérial chez Keolis

L'entreprise **Keolis** en Charente-Maritime, a fait appel au cabinet **Vistallia** pour accompagner 3 de ses salariés.

Damien Joubert, responsable RH de la filiale Charente-Maritime revient sur les raisons et les répercussions de ces trois accompagnements.

Quelles sont les caractéristiques de Keolis à Rochefort ?

Keolis regroupe, dans le même lieu, deux entités distinctes : Keolis Charente-Maritime et Keolis Littoral, c'est-à-dire à la fois le siège départemental de Keolis et l'opérateur de transport pour la zone de Rochefort.

Elles sont dissociées et appelées à travailler ensemble.

Dans le transport en général et chez Keolis en particulier, la culture d'entreprise est très forte avec un surinvestissement dans le travail pour certains, et une incompréhension récurrente entre les anciens et les nouveaux....

Beaucoup de nos managers viennent du terrain, ils n'ont pas de véritables réflexes managériaux.

Toutes ces conditions avaient engendré des conflits, des frictions et une ambiance peu fluide.

C'est pour cela que vous avez demandé trois accompagnements?

Oui et non...

Disons que cette situation a amené l'un des membres du comité de Direction à demander un accompagnement pour réussir son intégration au sein de Keolis. Ce premier accompagnement s'est révélé très positif pour lui et donc pour Keolis.

C'est pourquoi nous avons pensé à un autre membre du comité de direction; Son poste évoluait suite à un départ. Il fallait redéfinir son rôle, ses fonctions et soutenir sa motivation.

Là encore, le changement a été réel.

Forts de ce constat, nous avons proposé un troisième accompagnement à un chef de service, issu du terrain, très compétent techniquement mais sans bagage managérial.

D'expert, il est devenu chef d'équipe.

Aujourd'hui, il communique les informations, organise des réunions, va sur le terrain à la rencontre des chauffeurs. Le coaching l'a aidé à prendre confiance en lui, à s'ouvrir et à aller vers les autres.

Quelles ont été les retombées de ces accompagnements sur l'entreprise ?

Ces trois salariés ont des postes clés. Leur changement s'est vu et a influencé positivement l'ambiance de Keolis. Concrètement, des réunions de travail ont été mises en place entre les deux filiales, pour plus de cohésion.

Pendant les réunions de service aussi, la communication passe mieux, chacun comprend ce que fait l'autre et a une vision plus globale de son propre travail et des ambitions de Keolis. Ces changements ont été notés et appréciés par les chauffeurs sur le terrain et par la direction régionale de Keolis, qui ne reconnaît plus sa filiale...

Pour ces trois accompagnements, vous avez organisé des réunions tripartites ?

Tout à fait, au début, au milieu et à la fin, le responsable hiérarchique, le RH, l'accompagné et le coach se sont réunis.

En premier lieu, nous avons posé les bases, les attentes, les difficultés et les objectifs, à mi-parcours, nous avons réajusté les objectifs en fonction de ce qui avait déjà été dit et à la fin; nous avons établi un bilan, en donnant chacun notre avis sur les objectifs atteints ou pas, sur la progression et sur notre ressenti.

Selon vous, quelles sont les conditions pour qu'un accompagnement soit réussi ?

Il y en a trois : il faut que la hiérarchie soit investie dans la démarche et qu'elle accepte, elle aussi, certaines remises en question, il faut que l'accompagné soit motivé et désireux d'évoluer et il faut que le coach soit extérieur à l'entreprise.

Qu'avez-vous apprécié dans le travail de Vistallia ?

Carole Merlet a une grande capacité d'écoute, elle sait poser la bonne question pour avancer et mettre le doigt là où ça pêche. Elle s'est impliquée dans l'accompagnement personnel et professionnel de la personne et nous a aidé à faire évoluer la filiale Keolis.

Aujourd'hui vous travaillez toujours avec le cabinet Vistallia ?

Oui, nous avons prolongé l'accompagnement par un forfait Hotline. Lorsqu'ils sont confrontés à un problème, les trois accompagnés peuvent prendre contact avec le cabinet Vistallia pour trouver les moyens d'avancer et confronter leurs points de vue. D'autres accompagnements vont être proposés.



Accompagnement de prise de poste à Rochefort Habitat Océan

Véronique Pavageau est directrice générale de Rochefort Habitat Océan, qui construit, réhabilite et gère plus de 2500 logements sociaux à Rochefort et dans ses environs. Afin d'accompagner la prise de poste du nouveau Directeur Développement/ Patrimoine, Raphaël Claude, elle a fait appel au cabinet Vistallia.

Pourquoi avoir demandé un accompagnement pour une nouvelle prise de poste ?

Véronique Pavageau : Le poste de Directeur Développement/Patrimoine est un poste complexe, et à enjeux dans un organisme tel que le notre. Il exige une excellente connaissance des contextes juridiques, réglementaires et financiers liés au logement social.

Ce poste exige par ailleurs une charge de travail importante. Il n'y a pas de cadres intermédiaires dans ce service, le Directeur s'adresse directement aux conducteurs d'opérations, sans échelon intermédiaire. Il est donc souvent seul pour prendre des décisions, encadrer et garantir l'ensemble des processus. Mais surtout, nous venons de rencontrer un échec avec le dernier recrutement, la personne n'ayant pas convenu pour ce même poste pendant la période d'essai. Nous n'avions certainement pas donné assez de temps et de présence pour accompagner la prise de poste. Un bon accueil et une organisation bienveillante ne suffisent pas. Nous ne pouvions nous permettre un second échec.

Alors, vous avez fait appel au cabinet Vistallia...

VP : Oui, je recherchais un coach extérieur qui prenne le temps d'accompagner ce nouveau collaborateur, en approfondissant avec lui les enjeux de l'Office, la vision et les attentes du poste.

J'avais rencontré Carole Merlet lors d'une rencontre de formation de jeunes à l'entretien d'embauche. Nous avons eu un très bon contact. J'avais apprécié ses qualités relationnelles, ses compétences et la proximité géographique de son cabinet.

Raphaël, comment avez-vous réagi quand on vous a proposé un accompagnement de prise de poste ?

Raphaël Claude : Plutôt bien, j'ai été un peu étonné mais j'ai vite pris cet accompagnement comme une chance. J'appréhendais le premier RV de coaching avec Carole Merlet, mais je me suis tout de suite senti en confiance grâce à sa fibre humaine, sa qualité d'écoute mais aussi son approche professionnelle. La charte et le contrat signé m'ont rassurés, ils garantissaient un cadre sérieux.

Et cela vous a vraiment aidé dans votre prise de poste ?

RC : Bien sûr, comme par un effet miroir, le coach m'a renvoyé mes connaissances, mes compétences, mes capacités à communiquer. Et puis, j'ai pu verbaliser les problèmes, les questions. L'accompagnement génère un travail personnel que l'on partage avec le coach pour ensuite mieux échanger et mieux aborder certains points et non-dits. Le coach est aussi l'interface entre deux personnes qui ne s'autoriseraient pas à dire certaines choses par peur d'arriver à une rupture de dialogue.

Véronique Pavageau, vous validez les propos de Raphaël ?

VP : Complètement. En tant que Directrice Générale, il a fallu que j'accepte de me remettre en question. Quand on écoute les questions et même les objections de l'autre, cela renvoie à une remise en cause de ses pratiques. Ce n'est pas évident et effectivement, en nous aidant à verbaliser et à accueillir les mots de l'autre, le coach nous fait avancer, sans ruminer voir même casser la discussion pour cause d'incompréhension. Nous avons réussi, par le dialogue, à désamorcer les points de crispation, à sécuriser le poste et les missions de Raphaël et à poser les bases d'une collaboration fructueuse dans le temps.

Un vendredi, avant une réunion-coaching en tripartite, nous avons eu une discussion très en profondeur que nous n'aurions jamais osé avoir sans ce coaching. Nous avons alors compris combien nous avions avancé ensemble.

Cet accompagnement a donc été profitable pour tous les deux ?

VP : Oh oui, Raphaël a raison lorsqu'il parle de chance, j'irai même jusqu'à dire que cet accompagnement est un vrai confort, parce qu'on s'autorise la réflexion, on se donne du temps pour avancer et dire les choses avec, en plus, un retour sur investissement immédiat.

Vous prévoyez d'autres actions avec le cabinet Vistallia ?

VP : Effectivement, nous prévoyons d'autres coachings très prochainement et également une mission de plus grande envergure dans les mois à venir ...



contact@vistallia.fr
06 73 86 07 89

www.vistallia.fr