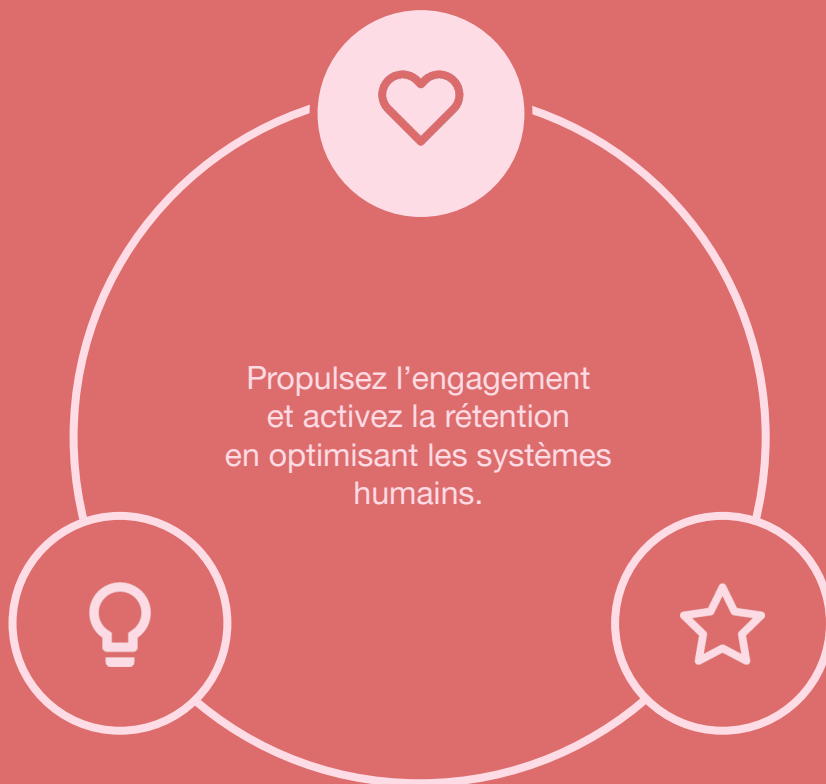


# Solutions talents pour l'engagement



## Solutions talents

Vos talents, c'est votre actif le plus tangible et probant. Nous vous accompagnons pour libérer et canaliser le potentiel de chacun et maximiser l'impact de vos équipes.

|  |   |
|--|---|
| + Optimiser les systèmes humains                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>- Définir le profil et le processus de recrutement</li><li>- Développer l'accueil, la formation initiale et l'intégration</li></ul>   |
| + Maximiser l'impact de l'environnement de travail et la collaboration | <ul style="list-style-type: none"><li>- Optimiser le travail à distance</li><li>- Concevoir des horaires flexibles</li><li>- Déployer des communautés de pratique</li><li>- Maximiser les outils de collaboration (Teams, Confluence, etc.)</li></ul>   |
| + Développer les gestionnaires et préparer la relève                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Évoluer vers un leadership d'impact (leadership humaniste)</li><li>- Coacher avec une orientation sur le développement des forces</li><li>- Responsabiliser les employés et revoir les latitudes</li><li>- Optimiser la gestion de l'absentéisme, de la performance, etc.</li></ul> |
| + Maximiser la mobilisation et le sens au travail                      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Développer une identité commune (WHY)</li><li>- Adhérer à la vision</li><li>- S'aligner sur la promesse de marque</li></ul>   |
| + Optimiser les processus de changement                                | <ul style="list-style-type: none"><li>- Développer des leaders du changement,</li><li>- Planifier le changement</li><li>- Accompagner les gestionnaires et les employés</li></ul>   |



## Trois possibilités pour répondre à vos besoins

|                                      | Évaluer                                    | Planifier                                      | Transformer                            |
|--------------------------------------|--|--|--|
|                                      | Identifier les opportunités d'amélioration | Définir la cible et les changements à réaliser | Engager vos équipes dans le changement |
| Audit d'expérience employé           | ☑  | ☑  | ☑                                      |
| Analyse concurrentielle              | ☑  | ☑  | ☑                                      |
| Évaluation de mobilisation           | ☑  | ☑  | ☑                                      |
| Vision et stratégies                 |  | ☑  | ☑                                      |
| Analyse du retour sur investissement |  | ☑  | ☑                                      |
| Plans détaillés                      |  | ☑  | ☑                                      |
| Gestion du changement                |  |  | ☑                                      |
| Suivi des bénéfices                  |  |  | ☑                                      |



## Évaluer

### Identifier les opportunités d'amélioration

#### Pourquoi ?

- Réduire le taux de roulement
- Réduire l'absentéisme
- Augmenter la mobilisation
- Augmenter l'engagement dans le changement

#### Comment ?

Une évaluation rigoureuse et systématique de l'expérience des employés à plusieurs niveaux :

- Les croyances : ce qu'on croit
- Les discours : ce qu'on dit
- Comportements : ce qu'on fait

### Démarche type

- 1 Initiation
- 2 Audit d'expérience employé
- 3 Analyse concurrentielle
- 4 Évaluation de mobilisation

#### Initiation

1

Rencontre de démarrage sans engagement pour évaluer les besoins.

#### Audit d'expérience employé

2

Évaluation globale de l'expérience employé par l'analyse des indicateurs RH et des résultats de sondages employés, la consultation des employés et l'observation directe des processus et comportements (Ex: employé mystère).

#### Analyse concurrentielle

3

Comparaison des niveaux de performance par rapport aux meilleures pratiques intra et inter-industrie.

#### Évaluation de mobilisation

4

Évaluation de la mobilisation des employés selon les quatre (4) axes de la communication organisationnelle.



## Étude de cas

### Évaluation de la rétention

Un centre d'appel expérimentait des difficultés de recrutement combinées à de hauts taux de roulement, ce qui affectait sa capacité à répondre aux volumes d'appels.

Prométhée a réalisé un audit des KPIs d'absentéisme, de taux de roulement et d'engagement, et revu les résultats des sondages d'engagement réalisés auprès des employés.

Nous avons également fait une analyse par observation des étapes d'accueil et de formation selon une formule similaire à « l'Employé Mystère », ce qui a permis de comprendre de manière approfondie l'expérience des nouveaux employés.

Cela a permis d'identifier des opportunités pour améliorer le recrutement, les profils recherchés ainsi que les premiers jours d'accueil et de formation, et le support apporté aux nouveaux employés.

# -50%

Réduction du taux de roulement dans les 3 premiers mois

Enfin des rencontres de groupe ont permis d'identifier des opportunités de bonifier l'engagement des employés en poste.

L'amélioration des horaires et des conditions des employés à temps partiel et des étudiants a entraîné une amélioration du niveau d'engagement dans OfficeVibe et un plus grand niveau de référencement de candidats pour les postes vacants.

# +15%

Augmentation de l'engagement employé (mesuré sur Office Vibe)



## Planifier

Définir la cible et les changements à réaliser

### Pourquoi ?

- Réduire le taux de roulement
- Réduire l'absentéisme
- Augmenter la mobilisation
- Augmenter l'engagement dans le changement

### Comment ?

La cocréation de stratégies et de plans détaillés pour optimiser :

- L'expérience des nouveaux employés
- L'environnement de travail et la collaboration
- Le leadership et la relève
- La mobilisation et le sens au travail
- Les processus de changement

## Démarche type

- 1 Initiation
- 2 Audit d'expérience employé
- 3 Analyse concurrentielle
- 4 Évaluation de mobilisation
- 5 Vision et stratégies
- 6 Analyse du retour sur investissement
- 7 Plans détaillés

### Initiation

1

Rencontre de démarrage sans engagement pour évaluer les besoins.

### Audit d'expérience employé

2

Évaluation globale de l'expérience employé par l'analyse des indicateurs RH et des résultats de sondages employés, la consultation des employés et l'observation directe des processus et comportements (Ex: employé mystère).

### Analyse concurrentielle

3

Comparaison des niveaux de performance par rapport aux meilleures pratiques intra et inter-industrie.



## Planifier (2/2)

Définir la cible et les changements à réaliser

### Évaluation de mobilisation

4

Évaluation de la mobilisation des employés selon les quatre (4) axes de la communication organisationnelle.

### Vision et stratégies

5

Définir la raison d'être et la vision du futur du CRC ainsi que les comportements souhaités, en lien avec les priorités stratégiques et la promesse de marque.

### Analyse du retour sur investissement

6

Évaluer les coûts et bénéfices. Établir le tableau de bord du changement.

### Feuille de route et plans détaillés

7

Développer la feuille de route et les plans détaillés pour déployer les nouveaux comportements.



## Étude de cas

### Définir le WHY de son équipe

Témoin de la montée du numérique, de l'automatisation et de l'intelligence artificielle, le leader d'un centre d'appels cherchait à redonner du sens à son centre et au travail de ses équipes.

Prométhée a complété un diagnostic qui a mis au jour les questionnements et les préoccupations des employés concernant l'identité de leur groupe, leur rôle et les attentes de plus en plus centrées sur les ventes.

Prométhée a accompagné l'équipe de direction dans l'élaboration d'une nouvelle raison d'être pour le CRC, en utilisant la méthodologie de Simon Sinek (*Start with why*).

# 98%

Satisfaction des employés face à la nouvelle raison d'être du CRC

Définir puis communiquer cette nouvelle raison d'être du centre a donné un souffle nouveau aux équipes et aux nombreux projets en cours qui impliquait de nouvelles technologies, une évolution vers le rôle conseil et de nouvelles compétences.

Il en a résulté une plus grande cohérence et un plus grand engagement des employés, mesuré au travers des sondages OfficeVibe et du succès des projets.

# +25%

Augmentation de l'engagement des employés  
(Office Vibe)





## Transformer

### Engager vos équipes dans le changement

#### Pourquoi ?

- Réduire le taux de roulement
- Réduire l'absentéisme
- Augmenter la mobilisation
- Augmenter l'engagement dans le changement

#### Comment ?

Un accompagnement personnalisé pour :

- Évaluer l'expérience de vos employés
- Développer une vision, une feuille de route et des plans détaillés
- Conduire le changement

### Démarche type

- 1 Initiation
- 2 Audit d'expérience employé
- 3 Analyse concurrentielle
- 4 Évaluation de mobilisation
- 5 Vision et stratégies
- 6 Analyse du retour sur investissement
- 7 Plans détaillés
- 8 Gestion du changement
- 9 Suivi des bénéfices

#### Initiation

1

Rencontre de démarrage sans engagement pour évaluer les besoins.

#### Audit d'expérience employé

2

Évaluation globale de l'expérience employé par l'analyse des indicateurs RH et des résultats de sondages employés, la consultation des employés et l'observation directe des processus et comportements (Ex: employé mystère).

#### Analyse concurrentielle

3

Comparaison des niveaux de performance par rapport aux meilleures pratiques intra et inter-industrie.



## Transformer (2/3)

Engager vos équipes dans le changement

### Évaluation de mobilisation

4

Évaluation de la mobilisation des employés selon les quatre (4) axes de la communication organisationnelle.

### Vision et stratégies

5

Définir la raison d'être et la vision du futur du CRC ainsi que les comportements souhaités, en lien avec les priorités stratégiques et la promesse de marque.

### Analyse du retour sur investissement

6

Évaluer les coûts et bénéfices. Établir le tableau de bord du changement.

### Feuille de route et plans détaillés

7

Développer la feuille de route et les plans détaillés pour déployer les nouveaux comportements.



## Transformer (3/3)

Engager vos équipes dans le changement

### Gestion du changement

8

Identification et gestion proactive des résistances et préoccupations par l'implication, la responsabilisation et le soutien dans l'action.

### Suivi des bénéfices

9

Implantation des changements décidés jusqu'à l'obtention des bénéfices attendus.



## Étude de cas

### Développer les équipes de gestion

Un nouveau leader venait de prendre un charge un centre d'appel confronté à des enjeux de qualité de service depuis plusieurs années.

Appelé pour aider à redresser la situation, Prométhée a rapidement mis en avant une opportunité de renforcer l'équipe de gestion de manière à conduire les changements nécessaires à l'amélioration des résultats.

Prométhée a développé et animé plusieurs ateliers pour développer une nouvelle dynamique d'équipe grâce à une approche fondée sur l'identification des compétences personnelles, ainsi que les habiletés individuelles des gestionnaires (ex; gestion du temps, coaching sur les conversations, gestion de performance...).

# +55%

Augmentation des ventes  
sur 3 mois

Déployés en soutien aux projets de changement, ces ateliers ont assuré la réussite des nombreux projets en cours, conduisant à l'amélioration de la qualité de services et des ventes, tout en augmentant le niveau d'engagement des équipes.



## Contact

**Guillaume Delroeux**

Président

[guillaume.delroeux@prometheeconsultants.ca](mailto:guillaume.delroeux@prometheeconsultants.ca)

