

Étude de Cas : Optimisation de la Gestion du Stress et Amélioration de la Performance dans une Entreprise de Bricolage en Expansion

Contexte

Une entreprise reconnue dans le secteur du bricolage (dans le top 4 français) connaît une croissance rapide, marquée par une expansion constante et l'ouverture régulière de nouveaux magasins. Cette dynamique positive s'accompagne toutefois d'une augmentation significative de la charge de travail, mettant à rude épreuve la capacité des managers à maintenir le cap. La situation est exacerbée par des défis en matière de délégation, d'organisation, de priorisation et de communication, générant un stress palpable tant chez les managers que les équipes opérationnelles.

Objectifs

L'entreprise vise à renforcer les compétences de gestion, de communication et d'organisation de ses managers et de ses équipes afin d'améliorer l'efficacité globale et de réduire le stress en milieu de travail.

Intervention

Notre cabinet de coaching a été sollicité pour élaborer un programme sur mesure comprenant :

➤ **Coaching Individuel :**

Cinq managers, dont des membres du comité de direction, ont bénéficié de 11 séances de coaching individuel de 1h30 sur une période de cinq mois. Ces sessions ont porté sur la gestion du stress et des émotions, l'organisation et la gestion du temps, l'art de la délégation, et l'amélioration de la communication avec les équipes. Nous avons travaillé par une approche préparation mentale issue des sportifs de haut niveau. Sciences comportementales pour leur fonctionnement et leur habitudes négatives. Stratégies d'organisation et gestion du temps pour gagner en efficacité. Communication non violente pour apprendre à identifier ses besoins personnels et surtout mieux communiquer avec les équipes.

➤ **Formation des Équipes :**

Trois sessions de formation de deux jours ont été organisées pour 30 collaborateurs des équipes opérationnelles (sur base de volontariat) . Ces formations visaient à outiller les participants sur la gestion du stress et des émotions et à améliorer leur organisation personnelle face à l'accroissement de la charge de travail.

Résultats

➤ **Pour les Managers :**

Les participants ont démontré une amélioration notable de leurs compétences communicationnelles, une meilleure gestion du stress et des émotions, résultant en une plus grande sérénité. Leur capacité à s'organiser de manière plus efficace a été renforcée, contribuant à une augmentation de l'efficacité opérationnelle.

➤ **Pour les Équipes :**

Les collaborateurs ont acquis une meilleure compréhension de leur propre fonctionnement et ont identifié des stratégies efficaces pour gérer le stress. Leur gestion des émotions s'est améliorée, ainsi que leur capacité à organiser et prioriser leur travail, contribuant à une ambiance de travail plus apaisée et productive.

Conclusion

Cette intervention a permis à l'entreprise de bricolage de surmonter les défis liés à sa rapide expansion, en renforçant les capacités de gestion de ses leaders et en optimisant la résilience de ses équipes face au stress. L'approche holistique adoptée, combinant coaching individuel et formation collective, a prouvé son efficacité en matière d'amélioration du bien-être et de la performance en entreprise.

Étude de Cas : Transformation Managériale au Sein d'une Association Médico-Sociale

Contexte

Une association médico-sociale significative du département du Rhône fait face à un défi interne : la nécessité d'améliorer les compétences managériales de l'un de ses cadres de santé, suite à une sanction disciplinaire. Cette cadre, Directrice de Service depuis quatre ans et âgée de 52 ans, a été reconnue coupable d'une communication trop directive, source de stress pour son équipe.

Objectifs

L'objectif principal était de transformer le style de management de la Directrice pour favoriser une ambiance de travail plus saine et productive. À travers un parcours de coaching personnalisé, il s'agissait de développer ses compétences en gestion, leadership, communication, et de mettre en place un plan d'action managérial efficace.

Déroulé de l'Accompagnement

Le programme a inclus quatre sessions intensives de coaching, chacune de 3,5 heures, axées sur les compétences clés à développer. Entre les sessions, la Directrice était encouragée à expérimenter avec de nouvelles approches managériales et à réfléchir sur sa posture professionnelle.

Voici un aperçu détaillé de sa mise en œuvre et de ses objectifs :

Structure des Sessions

Durée et Contenu : Chaque session de 3,5 heures a été conçue pour plonger en profondeur dans les thématiques essentielles au développement managérial. Les sujets abordés comprenaient la communication efficace, la prise de décision éclairée, l'art de la délégation, et les techniques de motivation des équipes.

Approche Personnalisée : Le contenu était adapté pour répondre aux défis spécifiques rencontrés par la Directrice, avec un accent particulier sur la surmontée des modes de communication directs et la promotion d'une culture de bienveillance et de soutien au sein de son équipe.

Entre les Sessions

Expérimentation de Nouvelles Approches : La Directrice était invitée à appliquer concrètement les enseignements des sessions dans son environnement professionnel, en testant de nouvelles méthodes de communication et de gestion.

Réflexion sur la Posture Professionnelle : Des moments de réflexion étaient encouragés pour permettre à la Directrice de prendre du recul sur son style de management et d'identifier les domaines d'amélioration continue.

Méthodes Complémentaires

- **Exercices Pratiques** : Entre les sessions, des exercices ciblés étaient assignés pour encourager l'application des concepts abordés en coaching dans des situations réelles.
- **Feedback Constructif** : Chaque session se terminait par un moment de réflexion et de feedback, permettant de mesurer les progrès et d'ajuster le plan d'action si nécessaire.
- **Soutien Continu** : Le coach offrait un soutien entre les sessions pour répondre aux questions, surmonter les difficultés et maintenir la motivation.

Avantages et Résultats

Le coaching a permis à la Directrice de :

- **Prendre Conscience des Enjeux** : Elle a compris l'impact de sa communication sur le bien-être de son équipe.
- **Acquérir des Outils Managériaux** : Elle a intégré des stratégies pour une gestion efficace et bienveillante.
- **Expérimenter et Décompresser** : Les séances ont offert un espace sécurisant pour tester de nouvelles méthodes et pour prendre du recul.
- **Redécouvrir son Rôle de Médiateur** : Elle a identifié et valorisé ses compétences de médiation.
- **Regagner Confiance** : Un regain notable de confiance en soi a été observé, essentiel pour la gestion des crises.

Évolution Post-Accompagnement

45 jours après la fin du coaching, une transformation notable de la posture managériale de la Directrice a été constatée. Elle a montré une plus grande flexibilité, une capacité d'adaptation améliorée, et un style de leadership plus inclusif. Cette évolution a eu un impact positif sur l'ambiance de travail, contribuant à une meilleure dynamique d'équipe et à une réduction du stress généralisé.

Conclusion

Cette étude de cas illustre l'efficacité du coaching personnalisé pour adresser des problématiques managériales spécifiques. L'approche ciblée et la mise en œuvre d'un plan d'action managérial sur mesure peuvent conduire à des améliorations significatives dans la pratique managériale, bénéficiant à la fois au cadre concerné et à son équipe.

Étude de Cas : Transformation des Performances Commerciales dans le Secteur Immobilier

Contexte

Dans le cadre dynamique de l'immobilier lyonnais, une entreprise en expansion confronte un défi singulier : deux de ses commerciaux peinent à exploiter pleinement leur potentiel. Identifiés comme "trop gentils", ils éprouvent des difficultés à s'affirmer face aux clients et à mener des négociations efficaces. Ils ne prospectent pas suffisamment. Ils ont tendance à se refermer sur eux ou à baisser les bras quand ils sont face à des difficultés. (Contrat non conclu par exemple ou période creuse.) Limitant ainsi leur performance et, par extension, celle de l'entreprise. Le manager considère qu'ils ont du potentiel et souhaite les aider. Ils sont d'accords avec la démarche.

Objectifs

L'objectif était double : d'une part, permettre à ces commerciaux de développer une assertivité et une confiance en soi nécessaires à l'amélioration de leur performance ; d'autre part, instaurer une culture de l'affirmation dans les interactions commerciales pour accroître l'efficacité des négociations. Un travail également sur la motivation et la remobilisation lors des période creuses.

Programme d'Accompagnement

Le dispositif mis en place a consisté en un coaching individuel sur mesure, articulé autour de 10 séances de 1,5 heures chacune. Inspiré des techniques de préparation mentale employées chez les athlètes d'élite, le programme a ciblé spécifiquement les besoins identifiés : surmonter les peurs, dépasser les croyances limitantes et renforcer la confiance et l'affirmation de soi. Savoir se remotiver et remobiliser

Durée et Fréquence : Le choix de 10 sessions de 1,5 heures reflète un équilibre entre intensité et durabilité, permettant une progression tangible tout en laissant le temps nécessaire à l'introspection et à l'application des enseignements.

Personnalisation : Chaque session était adaptée aux besoins spécifiques des commerciaux, basée sur une évaluation initiale approfondie de leurs compétences, de leurs peurs, et de leurs croyances limitantes.

Techniques de Préparation Mentale

- **Identification et Gestion des Peurs** : Les sessions incluaient des exercices pour identifier les peurs spécifiques entravant la performance des commerciaux, comme la peur du rejet ou de l'échec, et des techniques pour les affronter et les surmonter.
- **Déconstruction des Croyances Limitantes** : Le coaching s'est appuyé sur des méthodes permettant de remettre en question et de restructurer les croyances limitantes que les commerciaux avaient sur eux-mêmes et sur leur potentiel.
- **Renforcement de la Confiance en Soi** : À travers des activités de visualisation, des affirmations positives et la mise en place de petits succès, le programme visait à bâtir une confiance en soi solide.
- **Développement de l'Affirmation de Soi** : Le programme a encouragé l'expression de soi et la communication assertive, essentielles pour des négociations efficaces et une relation saine avec les clients.
- **Savoir se remotiver pendant les périodes de bas** : Nous avons travaillé sur l'identification des moments/causes de démotivation et les leviers de la motivation à actionner.

Méthodes Complémentaires

- **Exercices Pratiques** : Entre les sessions, des exercices ciblés étaient assignés pour encourager l'application des concepts abordés en coaching dans des situations réelles.
- **Feedback Constructif** : Chaque session se terminait par un moment de réflexion et de feedback, permettant de mesurer les progrès et d'ajuster le plan d'action si nécessaire.
- **Soutien Continu** : Le coach offrait un soutien entre les sessions pour répondre aux questions, surmonter les difficultés et maintenir la motivation.

Résultats

- **Confiance et Affirmation** : Une nette amélioration de la confiance en soi des commerciaux a été observée, se traduisant par une plus grande aisance à s'affirmer dans leurs interactions professionnelles.
- **Autonomie vis-à-vis du Jugement d'Autrui** : Les participants ont acquis la capacité de se détacher efficacement du jugement des autres, favorisant une approche plus sereine et assertive des négociations.

- **Sérénité Accrue** : Les échanges avec clients et acheteurs sont devenus plus détendus et productifs, reflétant une meilleure maîtrise émotionnelle.
- **Motivation et remobilisation** : Les participants savent identifier les causes et indicateurs lors des baisses de motivation et savent comment se remobiliser rapidement.
- **Outils Pratiques** : Les commerciaux disposent désormais d'outils concrets pour affronter et surmonter les peurs, leur permettant d'aborder les situations difficiles avec davantage de confiance et d'efficacité.

Conclusion

Le programme de coaching a donc été une combinaison stratégique de techniques éprouvées de préparation mentale et d'approches innovantes de développement personnel, offrant aux commerciaux les outils nécessaires pour transformer leur approche de la vente, leur relation avec les clients et, finalement, leur performance globale