

## TEMOIGNAGE ...

---

**DECLOISONNER LES SERVICES POUR PLUS DE REACTIVITE  
VIS A VIS DES CLIENTS,  
AMELIORER LA COMMUNICATION ET « LA PROXIMITE »  
DES MANAGERS VIS A VIS DE LEURS TROUPES**



### **QUEL PROJET ? QUELS ENJEUX ?**

*« Il s'agissait de renforcer l'homogénéité culturelle dans notre entreprise, autour d'un langage commun et des pratiques communes de notre encadrement, de lui redonner confiance en le (re) positionnant mieux dans son rôle d' « animateur d'équipes et de talents ».*

*Il s'agissait également de faire en sorte que les gens de différents services qui ont à travailler ensemble autour d'objectifs communs, se comprennent mieux, en sachant davantage écouter l'autre et en levant certaines résistances au changement afin de favoriser l'émergence d'une organisation orientée Client. »*

### **QUELS ETAIENT LES OBJECTIFS POURSUIVIS ?**

- ◆ *Permettre à chaque encadrant d'acquérir une meilleure maîtrise de la communication auprès de ses collaborateurs (leadership, influence...) et renforcer leur capacité d'ECOUTE vis à vis du terrain,*
- ◆ *Renforcer la disponibilité des encadrants vis à vis de leurs troupes, et les rendre plus proches les uns des autres.*
- ◆ *Renforcer la capacité de chaque «front line» à établir la confiance avec les clients de l'entreprise, et de même entre les personnes se trouvant clients ou fournisseurs internes dans l'entreprise.*

### **EN QUOI A CONSISTE L'INTERVENTION DE Guy Uzan ?**

- ◆ **Interviews** de la Direction Générale et d'un échantillon représentatif des populations concernées + feed back
- ◆ **Elaboration de jeux de rôles concrets** relatifs au vécu quotidien des participants
- ◆ **Feed back - MESURE INDIVIDUELLE – sur sa capacité d'ECOUTE et d'ADAPTATION** aux autres et aux changements de l'environnement
- ◆ **Animation** de séminaires pour l'ensemble des 300 collaborateurs concernés
- ◆ **Points réguliers** avec le Comité de Direction

### **QUELS SONT LES RESULTATS OBTENUS ?**

## TEMOIGNAGE ...

---

*« Nous avons réalisé un an plus tard une enquête interne de satisfaction du personnel, comme nous le faisons tous les deux ou trois ans dans chaque société de notre groupe.*

*Celle-ci nous a, entre autre, permis de mesurer les progrès accomplis dans l'entreprise en matière de qualité d'écoute et de communication, et cela à tous les niveaux.*

*Cette formation de deux jours, dispensée à plus d'un quart de notre personnel, a beaucoup marqué les participants qui ont gardé les bons réflexes méthodologiques et les bonnes attitudes qu'ils avaient découverts, notamment au travers des jeux de rôles.*

*Dans la vie de tous les jours et en cas de difficulté de communication, il est très souvent fait allusion aux causes ou erreurs probables identifiées, et explicitées par Guy Uzan lors des séances de formation.*

*Cette compréhension et ce langage commun que chacun emploie, facilitent grandement le dialogue.*

*Enfin, les clients se sentent mieux compris. »*

### **Guy Uzan A DEVELOPPE QUEL TYPE DE PROFESSIONNALISME ?**

- ◆ Compréhension des enjeux et des objectifs de l'action
- ◆ Travail en partenariat étroit avec le Comité de Direction
- ◆ Elaboration et mise en scène de jeux de rôle au plus près de la réalité des participants
- ◆ Ecoute approfondie et adaptabilité forte aux contraintes de chacun
- ◆ Dynamisme, rigueur, humour, efficacité

### **VIVEMENT RECOMMANDE POUR VOUS QUI ...**

**... souhaitez renforcer les capacités de « management de proximité » de vos responsables, indispensable à un bon travail d'équipe, à l'atteinte d'objectifs ambitieux ou à la conduite du changement.**

**... souhaitez consolider les relations de vos collaborateurs autour de « codes communs », afin d'améliorer le fonctionnement de l'ensemble et rendre l'organisation plus efficace et plus réactive vis à vis de ses clients.**

**Noël Danel**  
**Président-Directeur Général d'Imphy Alloys**  
**Arcelor Mittal Imphy**

