



Exemple de mise en place d'un conseil RH de direction

Adapter et développer les compétences techniques et comportementales dans un contexte de mutation technologique.

LE CLIENT

Dans un contexte de mutation technologique (passage de l'offset au numérique), une PME du secteur de l'imprimerie (50 salariés) ne peut échapper à ce changement important au risque de perdre en compétitivité et à terme de devoir cesser son activité.

La société se doit à la fois d'adapter son organisation mais aussi ses compétences techniques et comportementales aux nouveaux enjeux technologiques et à ses conséquences (nouveau positionnement marché /clients). Motiver et fédérer, développer des savoir faire techniques et de nouveaux comportements, notamment dans la relation clients, tels sont les principaux enjeux.

LA PROBLÉMATIQUE :

Accompagner le chef d'entreprise et les salariés dans l'analyse des besoins en formation (surtout sur le plan comportemental) et atténuer les craintes et les résistances aux changements pour mieux mobiliser les équipes et conserver la même efficacité à la même qualité au service des clients.

LA SOLUTION PRECONISÉE :

- **Rassurer le personnel** sur non existence d'un plan de licenciement et expliciter les enjeux clairement.
- **Repérer les besoins individuels** de chacun des salariés (technique et comportemental) et définir un plan de formation global et des parcours individualisés.
- **Accompagner les salariés** à mieux cerner les comportements, leurs capacités relationnelles, leurs atouts et leurs points de progrès.

LA MÉTHODOLOGIE :

A) Formation :

Mise en place d'un plan de formation adapté aux besoins et niveaux de chacun tant sur le plan technique que comportemental : formation aux techniques numériques et formation à la relation clients.

B) Développement personnel :

Mise en place d'entretiens individuels avec passation d'un test comportemental, avec restitution et discussion.

C) Communication interne :

2 moments forts avec en amont une grande réunion avec l'ensemble du personnel, le chef d'entreprise et le consultant pour clarifier les enjeux et les objectifs, et en aval restitution global du plan de formation, les entretiens individuels restant confidentiels.

LE RÉSULTAT :

Les salariés ont été rassurés en amont par la finalité du changement technologique, prioritairement axé sur le maintien, voire le développement de la compétitivité et de l'emploi), se mobilisant pleinement pour se former techniquement tout en étant remobilisés et reprenant **confiance en eux** par les entretiens individuels (confidentiels).

La formation « relations clients » à l'ensemble des salariés (le numérique permettant des gains de temps pour être mieux employés dans le suivi de la clientèle) a permis de « booster » les ventes et de fidéliser la clientèle.

Dans le prolongement de cette intervention, il a été décidé la **mise en œuvre des entretiens annuels** (évaluation, professionnel, formation) avec pour objectif partagé de **maintenir et développer la motivation et les compétences**.