



Société Pierre Boucher

La psychologie au service des affaires

SPB CONTACT

Décembre 2001

Volume 1, no 3

QUAND DÉCEMBRE REVIENT, QUAND LA NEIGE... NEIGE!

DANS CE NUMÉRO :

- Mot de l'éditeur
- Tribal et la culture
- De l'évaluation à la formation
- Le Contact Client Virtuel
- Saviez-vous que...
- Un peu d'histoire
- Conférences à venir

VOUS POUVEZ NOUS FAIRE PARVENIR VOS COMMENTAIRES OU SUGGESTIONS À L'ADRESSE :

spbr&d@spb.ca

Sur l'air d'une chanson déjà connue, décembre nous rappelle le début de l'hiver et le temps des réjouissances. Même avec la neige qui tarde à se montrer le bout du nez, le temps des fêtes et des réflexions est de retour. Cette année plus que par le passé, ce moment pour fraterniser est bienvenu. Les événements du 11 septembre ont donné lieu à un climat d'incertitude et suscitent chez nous tous un besoin de remettre les choses en perspective, de réfléchir sur nos stratégies et nos valeurs, de vérifier ce qui est vraiment essentiel et, de partir à neuf en 2002. Toute l'équipe de la Société Pierre Boucher vous souhaite un temps de réflexion, de repos et de ressourcement personnel pour cette fin d'année 2001. Nous espérons tous que la nouvelle année vous apportera réussite et bonheur. En attendant l'avènement de tous ces bons vœux, nous vous proposons la lecture de notre tout dernier numéro de SPB CONTACT.

Vous avez entre les mains le troisième numéro de SPB CONTACT. De manière à pouvoir mieux répondre à vos besoins, questions ou préoccupations, vos commentaires sont toujours attendus et bienvenus. Vous pouvez nous contacter directement par courriel : spbr&d@spb.ca.

Pour ce numéro, nous nous sommes concentrés sur deux instruments de mesure utilisés à la société. Nous vous convions principalement à prendre connaissance d'un tout nouvel outil conçu à la Société Pierre Boucher : TRIBAL. TRIBAL permet la mesure de la culture des groupes et des organisations. Nous profitons de cette présentation pour revenir sur l'impact de la culture organisationnelle dans plusieurs décisions et processus de gestion. Nous vous entretiendrons aussi sur un autre instrument de mesure : le Contact Client Virtuel. Le CCV est principalement utilisé dans la sélection et l'identification des besoins de formation du personnel en contact avec la clientèle.

Dans ce numéro, nous vous informons aussi de quelques autres sujets tels les conférences à venir, les services de formation offerts chez SPB et sur certains développements en R&D. Bonne lecture à tous.

Sylvie Jourdain, M.Ps.

Directrice Recherche et Développement

NOUVELLES RAPIDES

Le 28 septembre dernier la Société Pierre Boucher recevait une Mention dans le cadre des Grands prix québécois de la qualité. Ce prix attribué à partir des mêmes critères que ceux des prix Deming et Malcolm Baldrige représente une reconnaissance de nos efforts soutenus pour toujours mieux servir nos clients et être considéré comme un partenaire d'affaires privilégié et un employeur de choix. Lors de la remise de ce prix, Pierre Gauthier, président de la Société Pierre Boucher a pu faire valoir l'importance de considérer le facteur humain dans l'entreprise. Toute l'équipe est particulièrement fière de partager ce prix avec ses clients et ses employés qui ont permis cette réalisation.

QU'EST-CE QU'UNE ANALYSE « TRIBAL » DE LA CULTURE?

« La culture de votre entreprise dictera, de façon absolue, vos pratiques et façons de faire pour réaliser votre plan d'affaires »

Dans toute entreprise, les employés partagent certaines croyances fondamentales, relatives à ce qu'ils doivent faire pour survivre et réussir. C'est ce qui définit **la culture de l'entreprise**.

La culture de votre entreprise détermine vos pratiques et façons de faire pour réaliser votre plan d'affaires. Étant le moteur de vos pratiques organisationnelles critiques, **votre culture d'entreprise peut avoir un impact direct sur la réussite et la réalisation des objectifs d'affaires** de votre entreprise.

La plupart des gestionnaires reconnaissent l'importance stratégique de la culture d'entreprise. Cependant, ils se retrouvent souvent moins bien outillés pour intervenir à ce niveau. Par ailleurs, certaines croyances et pratiques fondamentales, relatives à la culture, peuvent être tellement intégrées, qu'il devient difficile pour les gestionnaires ou les employés d'une entreprise d'en prendre conscience par eux-mêmes.

De fait, le poisson est sans doute le dernier à avoir découvert l'eau, étant lui-même tellement plongé dans cet élément, qu'il peut difficilement en prendre conscience! À la limite, il faut le sortir de son élément pour qu'il prenne connaissance du besoin d'eau qu'il a pour survivre! Ainsi, la culture est aux gestionnaires ce que l'eau est au poisson!



Afin d'aider les gestionnaires à mieux apprécier et intervenir sur la culture de leur entreprise, en tant qu'atout stratégique de réussite, la Société Pierre Boucher a développé **TRIBAL**.

TRIBAL est un outil de mesure simple et efficace, qui permet de définir, dans un langage d'affaires, la culture d'une entreprise. Pour ce faire, Tribal présente votre culture d'entreprise dans un profil graphique, illustrant visuellement les pratiques organisationnelles clés, caractéristiques des cultures d'entreprise.

Une meilleure connaissance de votre culture d'entreprise vous permettra de :

- Modifier des pratiques qui n'ont plus de contribution ou qui ont commencé à nuire à la survie ou à la réussite de votre entreprise.
- Choisir stratégiquement des partenaires d'affaires compatibles, en contexte de fusion ou d'acquisitions.
- Faciliter et accélérer un processus d'intégration, suite à une fusion ou une acquisition.
- Suivre régulièrement la progression d'une intégration ou d'un changement d'ordre culturel.
- Alimenter une réflexion dans le cadre d'une planification ou d'une orientation stratégique.
- Évaluer si la culture de l'organisation est prête à accueillir un changement désiré ou ciblé.
- Tenir compte des différentes sous-cultures coexistantes afin d'optimiser la gestion de votre secteur.
- Mieux sélectionner les contributeurs internes et favoriser la rétention du talent.

Dans le prochain numéro de SPB Contact, nous vous raconterons l'histoire d'une entreprise et de l'impact de sa culture sur ses orientations, décisions et actions. À suivre...

Profitez d'une offre exceptionnelle de lancement de l'outil Tribal:

Pour le lancement, la Société Pierre Boucher offre à trois de ses clients une passation gratuite de l'outil TRIBAL. Si vous êtes intéressé à bénéficier de cette offre, contactez rapidement Nadine Murtada ou Sandra Petosa, au (450) 646-1022.

Nadine Murtada

Psychologue industrielle-organisationnelle
et

Sandra Petosa

Consultante en psychologie industrielle-organisationnelle

DE L'ÉVALUATION À LA FORMATION CHEZ SPB

On dit souvent qu'une bonne dose de psychologie est nécessaire pour gérer du personnel et influencer son entourage. On entend souvent qu'il est nécessaire d'être sensible aux « zones grises » pour comprendre et coacher ses collaborateurs. On pense aussi que la clarté des communications du leader lui assure du succès. On peut dire que le répertoire des comportements de leadership est large et qu'une boîte à outils est nécessaire pour les développer!

Chez SPB, une équipe de plus de 20 psychologues se penche quotidiennement sur le diagnostic des leaders et des organisations performantes. Depuis plus de 20 ans, les spécialistes de la SPB ont eu la chance de rencontrer les meilleurs gestionnaires du Québec et d'ailleurs. Tous ces cadres nous ont raconté ce qu'ils font pour avoir de l'impact et du succès. Cette expertise acquise au cours des années nous permet aujourd'hui de vous proposer des programmes de formation entièrement conçus selon les meilleures pratiques. Notre préoccupation aujourd'hui est de vous proposer des modèles simples et des outils pratiques qui ont fait leur preuve.

Les modules de formation offerts chez SPB sont basés sur les compétences-clés associées au succès des leaders. Des compétences comme la communication et la préoccupation pour un feedback clair sont reconnues comme essentielles à la réussite des gestionnaires et de leur équipe. Dans nos entreprises en changement et en turbu-

lence, les habiletés à gérer les conflits, le stress et le rendement sont devenues cruciales. Les compétences d'innovation et la capacité à favoriser la créativité sont également essentielles pour s'adapter au marché du travail des années 2000.

Notre expérience, tout comme la recherche, démontre que la meilleure approche en formation est d'allier un peu de théorie à beaucoup de pratique. Par leur participation aux modules de formation, les participants apprennent à maîtriser les comportements de leadership reliés à l'atteinte de leurs objectifs professionnels. Les ateliers sont conçus sur mesure en fonction des besoins spécifiques à l'entreprise et des gestionnaires. Notre approche vise un maximum de pertinence et de résultats tout en nécessitant un minimum de temps éloigné du travail.

Nous favorisons l'apprentissage de comportements spécifiques liés au travail par la pratique d'actions concrètes et la recherche de solutions appliquées aux situations réelles. L'application des cas discutés et des modèles proposés dans les semaines qui suivent la formation permettent ensuite une intégration rapide et un changement des comportements.

Nous vous invitons à communiquer avec nous pour en connaître davantage sur notre approche et nos programmes.

Ingrid Kelada

Psychologue Industrielle/Organisationnelle
Responsable de la Formation

« Cette expertise acquise au cours des années nous permet aujourd'hui de vous proposer des programmes de formation entièrement conçus selon les meilleures pratiques. »

« Chez SPB, une équipe de plus de 20 psychologues se penche quotidiennement sur le diagnostic des leaders et des organisations performantes. »

DU CÔTÉ DE LA RECHERCHE ET DU DÉVELOPPEMENT

La mise à jour des normes de tous les questionnaires et tests utilisés en évaluation du potentiel chez SPB vient tout juste d'être réalisée. Notre banque de données est constituée de plus de 6 000 candidats de différents niveaux hiérarchiques et secteurs d'activité. Nous avons intégré les données des cinq dernières années de manière à avoir un groupe suffisamment grand et représentatif de la réalité actuelle des gestionnaires en organisation. Ces résultats nous permettent de cibler nos conclusions sur un candidat en fonction du type d'entreprise ou du secteur d'activité où il oeuvrera. En accroissant la variété des données, nous appuyons nos conclusions sur encore plus de précision.

SPB DIMENSIONS PARTENAIRE AU SALON RECRUTAPPEL LE SALON DES CARRIÈRES EN CENTRES D'APPELS

« Un leader sait ce qu'il faut faire, un manager sait comment le faire. »

-Auguste Deteouf

Recrutappel est le seul événement du genre à être accrédité par l'Association du marketing direct et de la relation clientèle (AMDRC) et Vision Québec. Le Salon se tiendra les 12 et 13 février 2002 au Palais des Congrès de Montréal. L'équipe de psychologues de SPB Dimensions mettra à la disposition des employeurs le Contact Client Virtuel (CCV), un outil de sélection d'une puissance sans précédent pour choisir les meilleures recrues pour des postes en contact avec la clientèle. Ce logiciel multimédia simule de façon réaliste des contacts clients, et permet l'accès instantané au profil de performance du candidat pour appuyer les décisions d'embauche. En plus d'avoir devant eux des candidats pré-qualifiés dès l'entrée au Salon, les employeurs pourront, grâce à l'accès au CCV, dépister les deux ou trois candidats les plus prometteurs.

Des questions sur le Salon?

Vous pouvez contacter L'Événement Carrières
Tél. (514) 397-1150, poste 10
Sans frais : 1-866-397-1150
www.ecarrieres.com

SAVIEZ-VOUS QUE...

Il est reconnu qu'un leadership fort est essentiel pour la survie des organisations dans l'environnement compétitif d'aujourd'hui. Aux États-Unis, on estime que 25 % à 75 % des exécutifs engagés faillissent dans leurs mandats à rendre l'organisation efficiente et concurrentielle. De là l'importance d'assurer l'adéquation entre le profil des cadres seniors et les mandats qu'ils auront à remplir à court terme. Qu'arrive t-il avec eux par la suite? Les auteurs du centre «For Creative Leadership» recommandent de permettre leur transition vers de nouveaux mandats ou de nouvelles fonctions.

Après un bilan des compétences, le réflexe de la plupart des gens qui désirent poursuivre leur démarche qualité est de vouloir se développer comme gestionnaire : lire, se former et en parler. Il est reconnu que pour s'améliorer véritablement, nous devons agir à trois niveaux : comprendre par le biais de la théorie, de la lecture et de la formation, analyser nos pratiques et nos façons de faire actuelles, agir et réfléchir sur nos actions avec d'autres. Une attitude d'apprentissage nécessite de rechercher activement le feed-back de ses employés, de ses collègues et de ses supérieurs.

« Un leader qui reconnaît ses failles en exposant sa vulnérabilité, révèle son humanité. »

- Robert Goffee et Gareth Jones

SURVEY

Would you prefer to receive an English version of SPB Contact?

Please, send your answer by e-mail to spbr&d@spb.ca

UN PEU D'HISTOIRE

Saviez-vous que la psychologie industrielle-organisationnelle est presque aussi âgée que la psychologie en elle-même?

Selon les écrits de monsieur Frank J. Landy, la psychologie prit naissance à l'Université Harvard, dans la salle de classe de William James ainsi que dans le laboratoire de Wilhelm Wundt à Leipzig en Allemagne, à la fin des années 1870. Plus de 20 ans après les premiers pas de cette science, soit en 1892, est publié le premier journal américain dédié à la psychologie. Cette même année, l'Association américaine de psychologie (APA) fut formée. Ce n'est cependant qu'à partir de 1903 que l'on retrouve les premières publications appliquant la psychologie à des problèmes reliés aux entreprises. Les premiers textes concernant la psychologie industrielle proprement dite, ne voient le jour qu'en 1910.

La psychologie industrielle-organisationnelle a vraiment connu son essor au cours de la première guerre mondiale.

Nous vous en reparlerons plus longuement dans notre prochain SPB CONTACT.

Frank J. Landy, Journal of Applied Psychology, August 1997 Vol. 82, No.4, 467-477



SOCIÉTÉ PIERRE BOUCHER

375, boul. Roland-
Therrien
Bureau 501
Longueuil, Qc
J4H 4A6

TÉLÉPHONE
(450) 646-1022
(800) 798-1022

TÉLÉCOPIEUR
(450) 646-5184

COURRIEL
serviceclients@spb.ca

Retrouvez-nous
sur le web!

www.spb.ca

CONFÉRENCES À VENIR...

Alain Reid, vice-président de SPB, animera une conférence sur le développement des compétences en gestion ayant pour titre « Un conflit, ça se gère! ». Cette conférence qui aura lieu le 5 février 2002 au mont St-Hilaire, vous permettra de découvrir comment gérer en situation de conflit et d'apprendre comment gérer une relation interpersonnelle. Pour des informations additionnelles, consultez le site www.rhri.org.

La nouvelle économie, dans toute son effervescence, génère des problématiques particulières. Alors que certaines industries ne peuvent offrir d'emplois à leurs travailleurs, d'autres vivent un manque chronique de ressources. La rareté du talent devient un enjeu important de la nouvelle économie. Dans ce cadre, Pierre Gauthier, président de la Société Pierre Boucher, animera une conférence intitulée « Acquisition et rétention: Apprivoiser la génération X et celle qui lui succède ». C'est un rendez-vous, le 15 février prochain au club St-Denis (Informations : www.rhri.org).

Dans le cadre de la conférence annuelle du SIOP (Society of Industrial and Organizational Psychology) en avril 2002 à Toronto, Sandra Petosa, consultante en psychologie industrielle et organisationnelle à la SPB présentera les résultats de son mémoire ayant pour titre « Factors underlying the selection of raters in multi-source assessment » (Informations : www.siop.org)

CHERS CLIENTS, VOUS ÊTES INVITÉS...

En 2002, nous innovons en vous proposant de participer à SPB CONTACT. Vous aimeriez que nous discutons de la conception de processus de gestion de la relève, de coaching des cadres à potentiel ou de la présélection en contexte de démarrage? Faites-nous vos requêtes et il nous fera plaisir de vous informer sur des sujets touchant notre expertise. Vous aimeriez écrire un article ou partager votre expérience d'une intervention affectant la gestion des ressources humaines chez vous? Écrivez-nous et nous vous contacterons pour vous aider à achever cette idée. Vous aimeriez voir apparaître une étude de cas sur un sujet bien précis? Proposez-nous la, il nous fera plaisir de relater une expérience vécue. Nous attendons vos suggestions avec impatience. (spbr&d@spb.ca)