



Société Pierre Boucher

La psychologie au service des affaires

# SPB CONTACT

Septembre 2002

Volume 1, no 6

## UN BONJOUR BIEN SPÉCIAL À TOUS!

DANS CE NUMÉRO :

- Mot de l'éditeur
- Nouvel arrivage!
- Pour une organisation performante
- L'entrevue de sélection vue par les candidats
- Conférences à venir
- Une application de TRIBAL

**N'HÉSITEZ PAS À COMMUNIQUER AVEC NOUS :**

**(450) 646-1022  
spbr&d@spb.ca**

Ce n'est pas la magnifique saison que nous connaissons qui a retardé la parution automnale de SPB Contact, mais bien la croissance rapide et importante que Société Pierre Boucher a connue au cours des derniers mois. Quel beau problème à résoudre! Comme vous le verrez plus loin, une dizaine de personnes se sont ajoutées à l'équipe existante pour vous servir et pour répondre avec la même rapidité et flexibilité. En parallèle de ce brouhaha positif, nous vous avons concocté un numéro de SPB Contact centré sur la mesure des comportements humains.

Dans un premier temps, vous pourrez prendre connaissance de l'article de Julie Carignan. Elle souligne l'importance de mesurer, avant l'embauche, certaines aptitudes critiques pour des postes non-cadres. En effet, une erreur de sélection peut s'avérer coûteuse en temps et en argent pour l'entreprise. Un peu plus loin, Marie-Hélène Daigle attire votre attention sur une réalité rarement abordée : ce que disent les candidats des entrevues d'emploi auxquelles ils sont soumis. Vous noterez l'importance de tenir compte de l'impact qu'ont les entrevues sur des candidats qui seront ou non retenus suite à un processus de sélection. Enfin, pour faire suite aux parutions de TRIBAL des derniers mois, nous vous présentons une autre des applications possibles de cet outil de mesure de la culture organisationnelle.

Il ne nous reste plus qu'à vous souhaiter une excellente lecture et à vous convier à nous faire part de vos commentaires et suggestions à : [jlapointe@spb.ca](mailto:jlapointe@spb.ca).

**SYLVIE JOURDAIN, M.Ps.**

Directrice Recherche et Développement

## NOUVEL ARRIVAGE!

L'importance pour les entreprises performantes de bénéficier de personnes compétentes et motivées entraîne une utilisation croissante de nos services. Afin d'assurer à nos clients un service professionnel de qualité, notre équipe s'est agrandie.

Mathieu Beaudoin, Pascale Champigny, Delphine Amara et Nathalie Schmekel sont tous prêts à vous conseiller dans le choix ou l'utilisation de tests et à réaliser l'évaluation de candidats pour des postes non-cadres.

Du côté du soutien, Chantal Paris, Marie-Josée Talbot, Martine Desroches et Pat Rothenberger se joignent à l'équipe pour soutenir les professionnels dans leurs différents besoins.

Dans l'appréciation du potentiel du personnel cadre que se soit en contexte de sélection, en gestion de la relève ou en développement de compétences, Marthe Carrier s'est jointe à nous pour mieux répondre à vos besoins.

Enfin, une nouvelle psychotechnicienne, Diane Leclerc, guide maintenant les candidats lors de leur journée d'évaluation à nos bureaux.

Bienvenue à toutes nos nouvelles ressources!



## POUR UNE ORGANISATION PERFORMANTE DE LA TÊTE AUX PIEDS

Aujourd'hui, les organisations prennent très au sérieux l'embauche d'un cadre; la popularité toujours croissante d'exercices tels que les bilans de compétence de gestion le confirme. En effet, nous sommes malheureusement tous riches d'une leçon d'expérience où nous avons subi les conséquences fâcheuses dérivant de l'embauche d'un cadre non performant. Avoir déjà eu à revenir sur des décisions injustifiées ou « récupérer » un employé mal géré nous incite à faire preuve de prudence et de rigueur dans la sélection d'un cadre.

Qu'en est-il maintenant des postes non-cadres? Évidemment, le salaire n'étant pas le même, on se dit : « Si on se trompe, ça coûte moins cher ». Vraiment?

En fait, peu importe le poste, rappelons-nous que le meilleur temps pour mettre quelqu'un à pied, c'est avant de l'embaucher!

Une erreur d'embauche peut prendre de multiples formes. Très souvent, le profil personnel ou l'adéquation culturelle représentent dès facteurs déterminants de succès, et ceux-ci feront l'objet d'articles dans les prochains numéros. Avant d'entrer dans ces éléments plus intangibles, il convient de se pencher sur les critères de base reliés aux aptitudes.

Si un candidat ne possède pas les aptitudes requises pour accomplir le travail, l'impact d'une mauvaise décision d'embauche est d'abord et avant tout financier : les coûts, peut-être épargnés lors du processus de sélection, se transforment en coûts multipliés de formation, de gestion de la performance, de sous-productivité, de rejets de produits ne rencontrant pas les normes de qualité et ultimement de remplacement de la ressource par une autre candidature mieux adaptée aux exigences du poste.

« ...peu importe le poste, rappelons-nous que le meilleur temps pour mettre quelqu'un à pied, c'est avant de l'embaucher! »

À titre d'exemple, la formation des agents au service à la clientèle dure en moyenne de 4 à 6 semaines. Le travail exige une aisance avec des outils informatiques et la gestion d'une quantité importante d'information en constante évolution. Ils doivent arriver à traiter un nombre minimal d'appels afin d'être considérés rentables de même qu'ils doivent offrir un service de qualité auprès de clients aux exigences variées, toujours dans le délai prescrit. Le succès dans l'exercice d'une telle fonction n'est pas donné à tous! Selon les recherches que nous avons effectuées auprès de quinze organisations au Canada et aux États-Unis, ce poste exige la présence simultanée de six compétences fort distinctes : la capacité d'apprendre, celle de résoudre des problèmes, l'habileté informatique, la capacité de traiter rapidement de l'information, l'influence et la persuasion ainsi que la capacité de générer un contact positif avec le client, sans compter le bilinguisme requis dans la plupart de ces postes au Québec. Il en coûte au moins 15 000 \$ pour intégrer un nouvel agent dans ses fonctions.

Le même raisonnement s'applique pour des postes d'employés de production dans le domaine manufacturier. L'introduction de nouvelles technologies, l'implantation d'équipes autogérées ou la mise en place d'une ligne de progression représentent autant de raisons pour mesurer avec rigueur les aptitudes afin de capitaliser sur du personnel en mesure de répondre aux attentes de performance.

L'intégration d'un employé non performant peut, en plus des coûts, engendrer des impacts humains sur les membres de l'équipe de travail qui doivent contrebalancer ses déficiences et qui finissent par ressentir de l'iniquité, de la frustration et de la démobilisation.

### SUITE DE LA PAGE 2

D'ailleurs, l'un de nos clients a déjà été aux prises avec un taux de roulement inhabituel dans l'une de ses équipes de travail, causé essentiellement par l'incompétence d'un petit noyau de deux employés. Faute d'avoir évité l'embauche d'employés non performants, voilà l'entreprise qui perdait ses employés performants!

Par ailleurs, puisqu'il n'est agréable pour personne de se sentir incompetent, le manque d'aptitudes de l'employé concerné risque fort de dégénérer en problème d'attitude s'il n'est pas pris en charge à temps : absentéisme, déresponsabilisation, accidents de travail, etc.

#### COMMENT ARRIVER À MESURER EFFICACEMENT LES APTITUDES SANS ALOURDIR LE PROCES- SUS D'EMBAUCHE?

D'abord et avant tout, il faut bien cibler ce que l'on veut mesurer. Lorsque le temps et l'investissement nécessaires à la sélection sont restreints, il s'avère souvent préférable de mesurer rigoureusement les critères les plus critiques plutôt que d'effleurer, avec une grande marge d'erreur, une liste trop longue de compétences. Il faut se méfier tout particulièrement des outils prétendant mesurer en quelques minutes un large éventail d'aptitudes et d'attitudes combinées.

Ensuite, il nous faut briser le mythe du « quand on veut, on peut » et demeurer strict quant à nos exigences. Chacun a des talents à célébrer et des limites potentielles. Tant pour le bénéfice de l'organisation que de l'individu, nous recommandons de miser sur les talents et d'éviter de donner à quelqu'un un habit qui n'est pas taillé pour lui, même s'il démontre une forte volonté à le porter.

La feuille de route qu'est le curriculum vitae nous fournit des indices sur les aptitudes, mais il serait imprudent de les prendre pour acquis. Des questions d'entrevues comportementales et situationnelles bien construites peuvent nous aider à cerner les aptitudes désirées. Il faut cependant faire attention car nous sommes exposés à un effet de halo qui peut nous inciter à surévaluer les aptitudes d'une personne à cause de l'attitude de confiance ou de l'énergie qu'elle dégage. Les outils les plus fiables en matière de mesure d'aptitudes demeurent les simulations et les tests éprouvés permettant d'évaluer des capacités aussi variées que l'apprentissage général, la résolution de problèmes, le sens de la mécanique, la capacité de percevoir des détails, d'écrire ou de compter.

On peut apprécier au premier regard la carrosserie d'une automobile, mais l'achèteriez-vous sans auparavant tester le moteur? Pour permettre à notre organisation d'aller plus loin, prenons le temps d'ouvrir le capot!

#### **JULIE CARIGNAN, M.Ps.**

Présidente directrice générale, SPB Dimensions

### CLASSIQUE DE GOLF 2002

Le 23 septembre dernier se tenait, au magnifique Country Club de Montréal à St-Lambert, la seconde édition de la Classique de golf SPB. Ce tournoi, organisé en collaboration de la Société canadienne du cancer, réunissait près de 115 golfeurs qui sont des membres influents du milieu des affaires de la région de Montréal et des environs. Société Pierre Boucher tient à remercier tous ceux qui ont participé, de près ou de loin, à cette journée. Grâce aux nombreux collaborateurs et partenaires, la seconde Classique SPB fut un immense succès et plus de 30 000 \$ furent offerts en don à la Société canadienne du cancer pour la recherche et l'amélioration de la qualité de vie des personnes touchées par le cancer.

Encore une fois, nous remercions tous ceux qui ont contribué à cet événement et nous espérons pouvoir compter sur votre appui encore l'an prochain.

« C'est la sélection des  
détails et non pas leur  
nombre, qui donne à un  
portrait sa ressemblance »  
- Alexis Carrel

## L'ENTREVUE DE SÉLECTION VUE PAR LES CANDIDATS

La recherche dont est tiré le texte suivant a reçu la « Best Master's Thesis Award », décernée par l'« International Alliance for Human Resources Research » (IAHRR) et commanditée par la société William M. Mercer.

Vous avez terminé votre entrevue avec un candidat et répondu à ses questions, et le voilà déjà parti. Une fois que vous l'aurez informé de votre décision, comment interprétera-t-il celle-ci? Si vous ne lui proposez pas le poste offert, va-t-il vous incriminer, vous, l'intervieweur? Ou s'accusera-t-il lui-même de ne pas s'être suffisamment préparé? À moins que ce ne soit la faute du mauvais temps... L'étude présentée ci-dessous tente de fournir des réponses au sujet de l'interprétation par le candidat des résultats d'une entrevue d'emploi.

### LES RÉACTIONS DES CANDIDATS SONT-ELLES VRAIMENT IMPORTANTES?

Les chercheurs ont souvent considéré l'entrevue d'emploi du point de vue de l'organisation qui recrute du personnel, dans le but de la valider comme mode de sélection. Cependant, il est également intéressant d'examiner le processus de l'entrevue du point de vue du candidat. En effet, le fait d'en savoir plus sur les impressions des candidats et sur leurs réactions aux méthodes de sélection peut grandement profiter aux organisations. Les organisations modernes voient désormais le candidat comme un client et se préoccupent de sa satisfaction, quelle que soit l'issue de l'entrevue. Certaines études ont montré que les méthodes de sélection peuvent influencer sur le pouvoir d'attraction de l'organisation ainsi que sur les intentions futures du candidat de recommander celle-ci à d'autres candidats potentiels ou encore sur son intention de présenter à nouveau sa candidature. À cela s'ajoutent des préoccupations d'ordre juridique, car des pratiques de sélection perçues inéquitables pourraient mener à des poursuites judiciaires coûteuses pour l'organisation. De plus, si le candidat réagit négativement à la méthode de sélection, cela risque d'influencer indirectement la validité de l'ensemble du processus de sélection. Dans le cas d'une entrevue d'emploi, une réaction négative peut amener le candidat à réagir de manière défensive ou inappropriée, empêchant ainsi l'intervieweur d'accéder à une information précieuse.

« ...il a été établi que l'équité perçue produit un effet sur le pouvoir d'attraction de l'organisation et sur les intentions d'un candidat de recommander ou non celle-ci à d'autres personnes. »

Même en faisant abstraction de l'organisation, il importe que les processus de sélection soient analysés du point de vue des candidats interviewés. En effet, il est ainsi possible d'aider les candidats à réagir de façon constructive aux résultats de la sélection que ceux-ci soient positifs ou négatifs. La recherche a confirmé que les résultats de la sélection influent souvent sur la perception que le candidat a de lui-même ainsi que sur ses réactions affectives et ses attentes face au processus de sélection. En outre, toutes ces « réactions » potentielles au processus d'entrevue peuvent à leur tour avoir des effets sur le comportement de la personne. De là l'importance d'analyser le point de vue du candidat pour obtenir une image complète d'un processus d'entrevue.

La plupart des gens essaient de comprendre les causes qui expliquent les événements importants survenus dans leur vie. Plus précisément, ils ont tendance à employer ce que les psychologues sociaux qualifient d'« attributions causales ». Par exemple, une personne attribue un événement comme le résultat à un test, à une cause liée à elle-même soit ses capacités ou à la situation, c'est-à-dire le degré de difficulté du test. Certaines données tendent à prouver que les individus ont particulièrement recours à cette classification lorsque des situations négatives, inattendues et importantes à leurs yeux surgissent.

Dans notre étude, nous avons employé une grille pour analyser les interprétations des résultats de l'entrevue d'emploi par les candidats. Nous désirions d'abord savoir si les individus interprètent de façons différentes le fait d'avoir ou non été sélectionnés pour un emploi désiré. Ensuite, nous voulions connaître l'influence d'avoir ou non été sélectionnés sur leur façon d'envisager des entrevues futures. Enfin, l'équité perçue a été mesurée. En effet, il a été établi que l'équité perçue produit un effet sur le pouvoir d'attraction de l'organisation et sur les intentions d'un candidat de recommander ou non celle-ci à d'autres personnes.

### SUITE DE LA PAGE 4

L'étude a été effectuée sur un échantillon de 77 étudiants de premier cycle de l'Université de Waterloo inscrits au programme coopératif. Ces étudiants ont pris part à un processus de sélection dans le but de trouver un emploi relatif à leur domaine d'étude. Le programme coopératif de l'Université de Waterloo est un programme d'élite et la compétition y est forte à l'admission.

#### MA RÉUSSITE, TON ÉCHEC...

Les résultats indiquent que les individus semblent attribuer leur réussite, c'est-à-dire le fait d'obtenir un emploi, à des facteurs internes et stables. Ils diront, par exemple : « J'étais un candidat qualifié et bien préparé ».

D'autre part, les échecs ou le fait de ne pas avoir obtenu d'emploi, sont expliqués à l'aide de facteurs externes et instables comme la mauvaise humeur de l'intervieweur ou le temps pluvieux. Cela reflète la présence d'un parti pris connu en psychologie sociale sous le nom de « biais de complaisance », selon lequel nous avons tendance à nous attribuer le mérite de nos réussites, flattant ainsi notre ego, alors que nous expliquons nos échecs par des causes extérieures de façon à maintenir une image positive de nous-même.

Nous avons constaté que certaines différences individuelles et certaines attentes face à l'entrevue peuvent modifier cet effet. Plus spécifiquement, il apparaît que l'estime de soi modère l'effet sur l'attribution des résultats. Autrement dit, dans le but de maintenir un concept de soi cohérent, les individus dotés d'une importante estime d'eux-mêmes attribuent leurs échecs à des causes instables, mais leurs réussites à des causes stables. Par ailleurs, il est intéressant de noter que les individus dotés d'une estime de soi plus faible interprètent le résultat de l'entrevue de façon similaire quel que soit le résultat.

#### LES ATTENTES DES CANDIDATS

Pour évaluer leurs chances de réussite pour des entrevues futures, les candidats s'appuient largement sur leur interprétation de ce qu'ils viennent de vivre. En effet, les individus qui attribuent leur réussite à eux-mêmes ou à des éléments qu'ils peuvent contrôler présentent des attentes plus élevées face à leur propre performance que ceux qui attribuent leur réussite à des facteurs externes échappant à leur contrôle. Chez les individus qui ont échoué, le fait de croire que leur échec est dû à des facteurs externes échappant à leur contrôle leur permet de préserver des attentes plus élevées quant à leur performance lors d'une entrevue ultérieure, comparativement à ceux qui attribuent leur échec à des causes internes contrôlables par eux. De plus, parmi ceux qui ont réussi, les individus qui attribuent leurs résultats à des causes internes et contrôlables présentent aussi des attentes plus élevées au chapitre des offres d'emploi que ceux qui expliquent leur réussite par des causes externes et incontrôlables.

#### QUE DIRE DE L'ÉQUITÉ?

Les individus qui ont des attentes élevées face à leur performance et aux offres éventuellement issues de l'entrevue ont tendance à percevoir une équité moindre après celle-ci, quels qu'en soient les résultats. Par ailleurs, ceux qui ont échoué perçoivent le processus de sélection comme moins équitable que ceux qui ont réussi. Il semble que le fait d'échouer ou d'avoir eu des attentes élevées avant l'entrevue entraîne les candidats à percevoir le processus comme étant moins équitable, comparativement à ceux qui ont réussi ou ceux dont les attentes étaient peu élevées. Par ailleurs, les étudiants dont les notes moyennes sont plus élevées considèrent également le processus comme moins équitable. Il se pourrait que les personnes dont les attentes étaient plus élevées quant à leur performance et celles dont les résultats scolaires sont plus élevés soient plus critiques envers le processus. D'un autre côté, ceux qui n'en attendaient pas grand-chose et ceux dont les résultats scolaires sont moins élevés sont peut-être moins critiques face au processus de sélection et ainsi l'acceptent peut-être mieux.

« ...dans le but de maintenir un concept de soi cohérent, les individus dotés d'une importante estime d'eux-mêmes attribuent leurs échecs à des causes instables, mais leurs réussites à des causes stables. »

## SUITE DE LA PAGE 5

Dans notre étude, il n'apparaît pas que l'intention de présenter à nouveau sa candidature ait été influencée par l'équité perçue. Cependant, l'intention de recommander l'organisation l'a été. Les individus qui se sont vu offrir un emploi ou qui ont perçu une équité plus grande ont plus souvent l'intention de recommander l'organisation que ceux dont l'entrevue a abouti à un échec ou qui ont perçu une équité plus faible. Par conséquent, si une organisation choisit de ne pas retenir un candidat, il semble qu'il est encore plus important qu'elle s'assure que son processus de sélection sera perçu comme équitable, afin de contrebalancer les effets négatifs du refus.

### ET EN PRATIQUE...

D'abord, il est important que les praticiens qui participent à des entrevues d'emploi tiennent compte du fait que les candidats n'évoluent pas dans un vide psychologique à la suite d'une décision de sélection. Ils ont des attentes concernant les résultats et s'en servent pour interpréter ceux-ci. En outre, il est essentiel de tenir compte des effets dévastateurs que ces interprétations peuvent produire sur les attentes des candidats à la suite de l'entrevue, surtout dans les cas où l'échec est attribué à des causes internes, stables et relevant du contrôle de l'individu. Les praticiens des agences de placement et des firmes de recrutement pourraient donc préparer les candidats à réinterpréter les résultats de la sélection et, ainsi empêcher qu'ils ne tombent dans une spirale d'attentes réduites et de comportements menant à de nouveaux échecs. De même, les programmes de formation à l'emploi devraient tenir compte de ces résultats pour soutenir les candidats dans leur recherche d'un emploi plus adéquat pour eux.

Enfin, il est important d'être conscient de l'effet produit par les recruteurs chez les candidats qui se présentent, car ces individus déçus, qui n'ont pas obtenu d'emploi ou qui ont perçu l'entrevue comme inéquitable, ont le pouvoir de détourner vers la concurrence des candidats hautement compétents.

Cette étude a été effectuée à l'Université de Waterloo, en Ontario, sous la supervision du Dr Patricia M. Rowe. Vous pouvez obtenir les références auprès de l'auteure.

### MARIE-HÉLÈNE DAIGLE, M.Ps.

Consultante en psychologue industrielle et organisationnelle

## CONFÉRENCES À VENIR...

Dans le cadre du congrès annuel de la Société Québécoise de la Psychologie du travail (SQPT) ayant pour thème « *Concilier performance organisationnelle et santé psychologique au travail* », Alain Reid, vice-président de SPB, avec la collaboration de Monsieur Patrice Cayouette, vice-président chez Bowater, pâtes et papiers du Canada et directeur résident des exploitations de Gatineau, présidera l'atelier « L'atteinte des objectifs d'affaires passe par la satisfaction des besoins humains ». De son côté, Sylvie Jourdain, directrice recherche et développement de SPB, animera l'atelier « L'adéquation personne-poste-environnement est-elle garante de santé psychologique? ». Un rendez-vous à ne pas manquer le 25 octobre 2002 à l'hôtel Sheraton Laval. (Informations : <http://www.sqpto.org>)

Lors du colloque *Servir et survivre - L'humain au cœur des organisations* de l'association des cadres de la santé et des services sociaux du Québec se tenant le 29 octobre prochain, Alain Reid, vice-président de SPB animera l'atelier « Les défis de leadership associés à l'attraction et la rétention des collaborateurs de la nouvelle génération ». (Informations : <http://www.acsss.qc.ca>)

L'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec vous invite à venir assister, le 5 novembre prochain, à une formation d'une ½ journée, intitulée « L'arrimage de deux cultures : des stratégies pour un mariage réussi! », animée par Nadine Murtada, chef de pratique des services aux investisseurs et acquéreurs de SPB. (Informations : (514) 879-1636)

La Fédération informatique du Québec (FIQ), qui fête cette année ses 25 ans, organise, le 6 novembre prochain, sa journée annuelle d'informatique du Québec (JIQ). Lors de cette journée, Pierre Gauthier, président de SPB, viendra informer les participants sur le « Défi des générations ». (Informations : [www.fiq.qc.ca/quebec](http://www.fiq.qc.ca/quebec))

« Dans les conférences de cadres, il ne s'agit plus de travailler, mais de parler sur le travail »

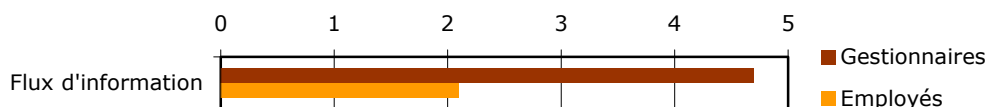
- René de Obaldia

## TRIBAL : RÉDUIRE L'ÉCART ENTRE CE QUE L'ON CROIT ET CE QUI EST VRAI

Dans le dernier numéro, nous vous avons présenté comment l'outil TRIBAL, développé par la Société Pierre Boucher pour analyser la culture de l'organisation, peut être utile aux gestionnaires pour **aligner les valeurs** de leur entreprise. Plus spécifiquement, nous avons exploré une situation où il est nécessaire que l'équipe de direction se concertent.

Voyons donc maintenant un nouveau scénario où TRIBAL peut aider les gestionnaires dans leur évaluation des situations organisationnelles : **Qu'arrive-t-il lorsque les valeurs fondamentales de l'équipe de direction ne sont pas perçues par les employés?**

Une des 47 dimensions de TRIBAL est le **Flux d'information**. Cette dimension représente la fluidité de la circulation de l'information à l'intérieur de l'entreprise de façon verticale et horizontale. Imaginez le scénario suivant :



Le graphique ci-dessus illustre que les gestionnaires valorisent et perçoivent une bonne circulation de l'information à l'intérieur de l'entreprise alors que les employés ont une perception différente de la même situation. TRIBAL peut donc aider les gestionnaires à prendre conscience de la situation et, en conséquence, permettre d'identifier des stratégies pour réduire l'écart entre ce que les dirigeants croient et la réalité. Les actions entreprises permettront d'assurer la concrétisation des valeurs fondamentales de l'entreprise. Prendre conscience de l'écart entre ce que nous valorisons comme dirigeant et ce qui est perçu chez les employés est la première étape menant à la compréhension des enjeux dans l'organisation et à l'alignement des orientations et des valeurs.

Dans le prochain numéro, nous vous présenterons une autre application de TRIBAL. Entre temps, si vous avez des questions ou désirez plus d'information, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

**SANDRA PETOSA, M.Sc.**, Chef de pratique, Intégration culturelle  
**NADINE MURTADA, Ph.D.**, Psychologue industrielle

### DES VALEURS D'AFFAIRES GAGNANTES

Faire affaires avec Société Pierre Boucher c'est viser l'excellence pour son entreprise en lui offrant la possibilité de développer sa plus grande richesse : son capital humain. Notre mission est d'optimiser les contributions humaines dans l'atteinte des objectifs d'affaires de nos partenaires.

Chez SPB, nous valorisons des relations harmonieuses et personnalisées avec nos clients. Nous comprenons rapidement vos besoins et apportons des solutions ingénieuses basées sur notre compréhension des problématiques humaines en milieu organisationnel. Nous privilégions particulièrement des valeurs telles que la rapidité, la flexibilité, une expertise et une rigueur méthodologique, ainsi que le respect des engagements.



#### 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