



Société Pierre Boucher

La psychologie au service des affaires

# SPB CONTACT

Printemps 2003

Volume 1, no 8

## DANS CE NUMÉRO :

- Nouveaux arrivés
- Un nouveau référentiel...
- Êtes-vous un employeur de choix pour la génération X?
- Les défis de leadership associés à la génération X
- Conférences à venir
- Résultats du sondage qualité 2002
- Invitation à la classique SPB

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

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

## DU NOUVEAU CHEZ SPB

Ce trimestre, nous avons le plaisir de vous présenter en détail les nombreux changements qui toucheront très prochainement le nouveau référentiel SPB ainsi que la présentation des résultats des évaluations de potentiel. Aussi, un simple questionnaire pourra vous sensibiliser sur l'importance d'être un gestionnaire de choix pour la génération X. Ce dernier est suivi d'un article portant justement sur les générations X et Y qui expose les grands enjeux reliés à l'intégration de ces générations au monde du travail.

Nous avons également le plaisir de vous communiquer les tous derniers résultats du sondage qualité fait auprès de notre clientèle pour l'année 2002.

Nous vous souhaitons une très bonne lecture à toutes et à tous et surtout n'hésitez pas à partager vos observations et suggestions à [jlapointe@spb.ca](mailto:jlapointe@spb.ca).

### **JULIE LAPOINTE**

Responsable de projets

## NOUVEAUX ARRIVÉS

C'est avec beaucoup de plaisir que nous vous présentons les nouveaux membres de notre équipe qui nous aideront à assurer un service professionnel de qualité. Les voici donc...

Julie Grégoire se joint à l'équipe pour vous conseiller dans le choix ou l'utilisation de tests et à réaliser l'évaluation de candidats pour des postes non-cadres.

Sandra Naaman viendra nous supporter par des interventions d'évaluations de potentiel à notre nouveau point de service dans la région d'Ottawa.

Quant à Martin Beaumier, il viendra supporter l'équipe dans divers aspects du développement organisationnel, dans l'évaluation de poten-

tiel et dans l'animation de sessions et d'ateliers spécifiques à certains de nos clients.

Soulignons également le retour, à temps partagé, de Francine Carignan. Elle viendra soutenir SPB dans les différentes sphères d'activité.

Du côté du soutien, Marie-Paule Belterose, Louis-Philippe Lapierre et Pauline Mok se joignent à l'équipe pour soutenir les professionnels dans leurs différents besoins.

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

**Bienvenue à tous!**



## UN NOUVEAU RÉFÉRENTIEL...

Il y a quelque temps déjà, une équipe de SPB, avec en tête notre collègue Sylvie Jourdain, a rencontré plusieurs clients dans le cadre des groupes de discussion (focus groups). Ces rencontres avaient pour but de connaître les besoins et le niveau de satisfaction quant à nos services d'évaluation de potentiel. Cette démarche nous a permis d'entendre vos suggestions et commentaires sur l'efficacité de notre processus, le type d'information reçu dans les rapports, la présentation visuelle, les différentes possibilités de transmission de l'information, etc.

Suite à ces rencontres, l'équipe R&D s'est mise au boulot. Comment répondre aux attentes des clients tout en intégrant les conclusions de notre veille sur les développements scientifiques en psychologie I/O et aussi en essayant de faire encore mieux que la compétition? En donnant naissance au projet « GE », c'est-à-dire une refonte complète de notre processus de gestion des évaluations. Alors « GE », qu'est-ce que c'est? Qu'est-ce que ça change? Et quels sont les avantages?

### UN NOUVEAU RÉFÉRENTIEL

Nous savons que les gestionnaires doivent progresser dans un environnement en constante évolution et qu'au-delà de leurs connaissances techniques ou de leurs habiletés administratives, la maîtrise de plusieurs compétences peut s'avérer nécessaire à l'efficacité au travail. En tenant compte de ce fait et des résultats des groupes de discussion, nous avons pris la décision de remanier notre référentiel. Ce dernier,

comprenant plus de 50 compétences, est présenté dans un modèle de trois thématiques : **la gestion de soi**, **la gestion du travail** et **la gestion des relations**. Ces thématiques sont elles-mêmes décomposées en catégories de compétences. Par exemple, dans **la gestion de soi**, nous retrouvons la *motivation au travail* qui répond aux questions : « Qu'est-ce qui *drive* l'individu? », « L'individu *est-il motivé par l'accomplissement, l'affiliation, l'autonomie, le pouvoir, la reconnaissance?* », « Le travail proposé peut-il répondre aux besoins de l'individu? ». Les compétences ainsi regroupées, nous permettent de mieux saisir et d'expliquer la dynamique de l'individu.

### UNE NOUVELLE ÉCHELLE

Tenant compte de notre expérience et aussi à partir de notre banque de données de plus de 2 000 candidats, évalués au cours des dernières années, nous avons pu définir encore plus spécifiquement chaque compétence. Ces dernières seront désormais mesurées selon une échelle en cinq points et, grande nouveauté, chaque niveau sera décrit en termes de comportements pouvant être observés dans le travail d'un individu. Ce changement répond à la préoccupation que plusieurs d'entre vous aviez avec notre ancienne échelle en 10 points : « Quelle est la différence entre un 5 et un 6? ». Maintenant, la différence entre chaque niveau sera plus claire et distincte.

### DES PROFILS TYPES

Est-il toujours nécessaire de mesu-

« Le secret du changement consiste à concentrer son énergie pour créer du nouveau, et non pas pour se battre contre l'ancien. »

- Dan Millman

### SUITE DE LA PAGE 2

rer l'ensemble des compétences du référentiel? Nous croyons que non. Ainsi, nous avons développé des profils types pour différents niveaux de gestion ou de postes qui permettront de cibler ce qui est le plus important dans ledit poste, basé sur nos recherches et notre expérience. Ces profils seront proposés en termes de point de départ et pourront être personnalisés selon les besoins spécifiques et l'environnement.

#### DES COMPÉTENCES CLÉS

À partir de la liste des compétences à évaluer, il sera possible lors de l'analyse de besoins, d'établir une série d'environ 10 compétences identifiées comme essentielles et faisant la différence pour le poste. Ces compétences clés pourront être mises en évidence lors de l'analyse des résultats. Ici encore, il sera possible d'utiliser les compétences clés que nous proposons dans chaque profil type ou de les définir spécifiquement selon les besoins.

#### UN NOUVEAU LOOK

Du côté des graphiques, un nouveau logiciel nous permet maintenant de présenter les résultats de façon plus dynamique et visuellement plus attrayants. La grande nouveauté est que les résultats des compétences clés seront présentés sous la forme d'une cible comparant les résultats obtenus par le candidat et les résultats souhaités. Ainsi, il sera rapidement possible de voir le niveau d'adéquation entre les attentes et le profil de l'individu. De plus, le rapport pourra présenter l'information sous différentes formes qui pourront être adaptées selon les besoins.

#### LES AVANTAGES

En termes d'avantages, nous retrou-

vons un plus grand choix de compétences regroupées dans un modèle mieux intégré, des comportements précis pour chaque niveau de notre nouvelle échelle en cinq points, des profils types pour chaque niveau de postes, des compétences clés avec des niveaux attendus, une présentation graphique plus attrayante et un choix de types de rapports et de grilles plus flexible.

Enfin, le logiciel qui gère l'ensemble de notre processus d'évaluation, nous permettra d'être encore plus efficace dans notre gestion interne et donc, de mieux répondre aux besoins, avec entre autres la possibilité, à moyen terme, de transmettre les rapports par voie électronique sécurisée.

Maintenant la question est : « Quand pourrons-nous voir et utiliser cette nouvelle façon de faire? ». Dans les semaines qui viennent, soit lors d'une prochaine demande ou dans le cadre d'un suivi, vous aurez la chance de discuter avec un psychologue de SPB qui vous présentera les outils utilisés et convenir avec vous d'un calendrier d'implantation.

Un gros merci à tous les clients, qui par leurs commentaires et suggestions, nous ont permis et nous permettent encore de nous améliorer. De plus, merci à toute l'équipe SPB qui a travaillé sur ce dossier, en particulier Sylvie Jourdain et Julie Lapointe. Dans notre prochain numéro, nous vous parlerons plus en détail des différents choix de rapports qui s'offriront à vous.

#### MARTHE CARRIER, M.Ps.

Psychologue industrielle et organisationnelle  
[mcarrier@spb.ca](mailto:mcarrier@spb.ca)

*« La grande nouveauté est que les résultats des compétences clés seront présentés sous la forme d'une cible comparant les résultats obtenus par le candidat et les résultats souhaités. »*

## ÊTES-VOUS UN EMPLOYEUR DE CHOIX POUR LA GÉNÉRATION X?

En utilisant l'échelle entre 1 (fortement en désaccord) et 5 (fortement en accord), répondez aux questions suivantes le plus honnêtement possible.

		Fortement en accord					Non applicable
		Ni en désaccord ni en accord			En accord		
		En désaccord					
		Fortement en désaccord					
Mes employé(e)s...		1	2	3	4	5	N/A
1.	comprennent clairement comment leur travail contribue au succès de l'organisation.	1	2	3	4	5	N/A
2.	connaissent l'orientation actuelle de l'organisation et savent où elle se dirige au cours des deux prochaines années.	1	2	3	4	5	N/A
3.	sont régulièrement consultés lorsque des décisions qui les touchent directement sont prises.	1	2	3	4	5	N/A
4.	ont participé à l'élaboration de leurs objectifs.	1	2	3	4	5	N/A
5.	travaillent souvent en équipe.	1	2	3	4	5	N/A
6.	sont encouragés à proposer des nouvelles et meilleures façons de faire les choses.	1	2	3	4	5	N/A
7.	ont la possibilité de prendre les décisions et les actions qui s'imposent dans leur travail.	1	2	3	4	5	N/A
8.	sont tenus responsables des résultats qu'ils obtiennent ou n'obtiennent pas.	1	2	3	4	5	N/A
9.	reçoivent suffisamment d'information.	1	2	3	4	5	N/A
10.	ont de nombreuses possibilités de promotion ou d'avancement professionnel au sein de l'organisation.	1	2	3	4	5	N/A
11.	reçoivent rapidement du feed-back concernant leur performance au travail.	1	2	3	4	5	N/A
12.	perçoivent leur supérieur immédiat comme un « mentor » qui peut les aider à développer leurs habilités.	1	2	3	4	5	N/A
13.	sont encouragés à être innovateur et créatif dans leur emploi.	1	2	3	4	5	N/A
14.	sentent qu'ils maintiennent un équilibre travail-famille.	1	2	3	4	5	N/A
15.	exercent une certaine flexibilité quant à « comment » le travail peut être complété.	1	2	3	4	5	N/A
16.	ont de la variété dans leur travail.	1	2	3	4	5	N/A
17.	se sentent stimulés par leur travail.	1	2	3	4	5	N/A
18.	ont des objectifs de travail clairs et mesurables.	1	2	3	4	5	N/A
19.	décriraient le climat de travail comme étant agréable.	1	2	3	4	5	N/A
20.	reçoivent du feed-back positif lorsque le travail est bien fait.	1	2	3	4	5	N/A

## COMPILATION DES RÉSULTATS

Si votre résultat se situe **entre 80 et 100**, vous êtes véritablement un *employeur de choix* pour la génération X.

Si votre résultat se situe **entre 60 et 80**, nous vous encourageons à vous questionner sur comment rendre votre environnement de travail plus attrayant pour la génération X. Pour vous aider en ce sens, SPB peut travailler avec vous afin d'analyser et de bien comprendre votre situation actuelle ainsi que vos besoins. Une fois cette étape complétée, vous pourrez prendre action et sécuriser votre position en tant qu'*employeur de choix*.

Si votre résultat se situe en **dessous de 60**, vous aurez de la difficulté à attirer, motiver et retenir la future vague de jeunes talents, votre équipe pouvant même être à risque. Par conséquent, nous vous recommandons fortement de rencontrer SPB afin d'explorer quelles actions sont à prendre pour remédier à la situation actuelle. Ne pas explorer davantage la situation actuelle pourrait sérieusement mettre en péril votre situation d'*employeur de choix*.

Maintenant que vous connaissez votre style de gestion par rapport à l'intégration de la génération X dans votre environnement de travail, le prochain article pourra vous renseigner davantage sur les enjeux reliés à cette intégration et à l'importance de s'adapter en tant qu'individu, mais aussi en tant qu'organisation aux générations X et Y.

## LES DÉFIS DE LEADERSHIP ASSOCIÉS À L'INTÉGRATION DES EMPLOYÉS DES GÉNÉRATIONS X ET Y

Les statistiques sur le sujet sont évidentes : entre 40 et 80 % de la main-d'œuvre canadienne actuelle devra être remplacée d'ici les dix prochaines années. Les Baby-boomers qui ont pris d'assaut le marché du travail il y a maintenant plus de 30 ans commencent à s'en retirer : les départs à la retraite se succèdent à un rythme effréné. L'impact de ces changements sur les organisations doit donc être pris au sérieux.

La conférence « Les défis de leadership associés à l'intégration des employés des générations X et Y » donnée par Alain Reid, vice-président de SPB, se penche sur ces questions qui prendront de plus en plus d'importance au cours des prochaines années.

Les valeurs de ces nouveaux travailleurs sont explorées et des pistes de solutions sont proposées pour favoriser l'attraction, l'intégration et la rétention des employés des générations X et Y en fonction de leurs besoins propres.

La cohabitation des membres des trois générations devient un défi de

taille à relever et exige d'importants changements dans les façons de faire des entreprises.

Celles-ci ont à s'adapter à un contexte de pénurie de main-d'œuvre, où l'on s'arrache littéralement les nouveaux employés. L'employeur se doit alors d'être un « employeur de choix », capable de répondre aux besoins et valeurs de cette main-d'œuvre talentueuse et éduquée s'il veut pouvoir miser sur son précieux talent.

### GÉNÉRATIONS X ET Y

La génération X est formée des 25 à 40 ans et elle a succédé aux Baby-boomers sur le marché du travail. Les membres de cette génération se sont butés à l'omniprésence des Boomers dans les emplois de choix à leur arrivée sur le marché. Cependant, ils forment désormais une main-d'œuvre très en demande, tout comme les membres de la génération Y, les 14-25 ans, qui eux purent jouir de perspectives d'emplois exceptionnelles pour leur arrivée sur le marché du travail. La situation des Y

« ... entre 40 et 80 % de la main-d'œuvre canadienne actuelle devra être remplacée d'ici les dix prochaines années. »

SUITE PAGE 6

s'apparente en fait à celle de leurs parents, les boomers, au début des années '70.

Bien qu'ayant connu des réalités différentes, X et Y partagent plusieurs caractéristiques communes. Notons au passage le besoin de variété dans les tâches et celui de feed-back fréquent, une aisance technologique impressionnante, une indépendance souvent rebelle à l'autorité, et une relation au travail fort différente de leurs prédécesseurs. Les X et Y semblent privilégier davantage, que les Boomers, l'équilibre personnel, notamment entre travail et vie de famille.

#### QUELQUES PISTES DE SOLUTIONS

Les entreprises désireuses de combler les besoins de leurs employés des générations X et Y devront alors apporter une attention particulière aux éléments suivants :

- Favoriser la conciliation et l'équilibre entre les besoins individuels et organisationnels.
- Valoriser le mentorat comme mode de relation entre supérieur et employé de façon à permettre l'indépendance, le développement, le feed-back et l'autonomie

des employés.

- Offrir des défis et des opportunités misant sur l'ambition et le talent des travailleurs en les impliquant dans les processus de décisions et dans les grandes missions de l'entreprise.
- Comblent leur besoin de faire partie d'une équipe, d'une communauté.

Des défis intéressants. Votre entreprise est-elle prête pour l'intégration des nouvelles générations? Quels sont vos points d'appui et vos facteurs de risque? SPB a développé des outils permettant de faire le point et de cibler les ajustements requis. L'intégration de nouvelles générations et la cohabitation des générations sont une réalité à laquelle chacun de vous est ou sera bientôt confronté.

#### **LOUIS BARON**

Consultant en psychologie industrielle et organisationnelle

#### **SANDRA PETOSA**

Consultante en psychologie industrielle et organisationnelle  
[spetosa@spb.ca](mailto:spetosa@spb.ca)

« Une civilisation se construit par l'apport successif de générations prenant appui l'une sur l'autre comme les pierres d'un édifice. »

- André Frossard

## CONFÉRENCES À VENIR...

La Société québécoise de psychologie du travail et des organisations (**SQPTO**) vous invite à venir assister, lors d'un souper-conférence de sa série 2002-2003, à une présentation ayant pour titre : « **Le WEB TESTING : ses avantages et ses pièges** ». Cette conférence sera animée par **Julie Carignan**, présidente-directrice générale de SPB Dimensions et aura lieu à **Montréal**, au pavillon Athanase David de l'UQAM, le **23 avril** prochain.

Information

<http://www.sqpto.org>

Le **16 mai** prochain, **Julie Carignan**, présidente-directrice générale de SPB Dimensions animera une conférence ayant pour titre : « **Les défis de leadership associés à l'intégration des générations** ». Cet atelier, offert dans le cadre des activités de la **Régie régionale du Saguenay Lac-St-Jean**, vous donnera un aperçu des différentes valeurs et

besoins propres à la génération X, vous sensibilisera aux défis de gestion associés à l'interaction de cette génération et vous offrira des pistes de solutions en tant que gestionnaire pour faciliter l'intégration de ladite génération.

Information

<http://www.rrsss02.qc.ca/>

Lors du prochain **Congrès conjoint de la science de laboratoire médical** ayant pour titre : « **D'Est en Ouest, on progresse** » qui se tiendra du 7 au 11 juin 2003 au Centre des congrès de Québec, **Francine Roy** de SPB animera une conférence nommée : « **Que reste-t-il aux gestionnaires pour mobiliser les personnes démotivées** ». Cette activité se tiendra le **9 juin** prochain.

Information

<http://www.optmq-csmis2003.org/>

## SONDAGE QUALITÉ 2002

Nous avons le plaisir de vous communiquer les résultats de la satisfaction de notre clientèle obtenus pour l'année 2002.

- Les questionnaires ont été envoyés à toute la clientèle qui a transigé au moins une fois avec la Société Pierre Boucher au cours de l'année 2002. Ils ont été envoyés au cours du mois de décembre 2002. Les analyses ont été complétées en début d'année 2003. Le taux de participation a été de 42 %.
- Pour la majorité des compétences évaluées par notre sondage qualité, les moyennes de 2002 ont augmenté par rapport au sondage 2001.
- Le pourcentage de répondants se disant **très satisfait** (versus satisfait) a augmenté cette année, par rapport au sondage de l'année 2002 pour les questions reliées à la qualité des intervenants (capacité à répondre rapidement, respect des engagements, écoute et compréhension, maîtrise technique et rigueur, etc.).
- **75 %** des répondants ont indiqué que généralement, ils étaient **très satisfaits** de la qualité des services offerts par le(s) consultant(s) avec qui ils ont transigé en 2002, **23 %** étaient **satisfaits**.
- **55 %** des répondants ont indiqué que généralement, ils étaient **très satisfaits** de la Société Pierre Boucher en tant que pourvoyeur d'outils et de services, **40 %** étaient **satisfaits**.

### **Les marques distinctives de SPB selon notre clientèle**

- L'expertise, l'expérience et la qualité des intervenants;
- La capacité à saisir, à comprendre et à s'adapter aux besoins des clients;
- La capacité du consultant à répondre rapidement aux demandes et besoins;
- Le professionnalisme de la boîte et de ses consultants.

### **Les opportunités d'amélioration de SPB selon notre clientèle**

- La disponibilité géographique;
- La documentation des rapports.

Nous tenons à remercier notre clientèle pour son soutien constant et pour son feed-back lors du sondage qualité et tout au cours de l'année. Par votre participation, vos requêtes et vos questions, vous nous permettez de constamment nous améliorer et de demeurer vigilants. Pour tous commentaires, n'hésitez pas à nous contacter.

**L'ÉQUIPE QUALITÉ**

*« Nous avons choisi la qualité parce que la chance était devenue trop chère. »*

- Jean Abraham

## CLASSIQUE DE GOLF 2003

« Le défi du golf, c'est  
d'accepter d'être  
imparfait. »

- Jack Nicklaus



### 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](http://www.spb.ca)

La Société Pierre Boucher, en collaboration avec la Société canadienne du cancer, vous invite à la troisième édition de la classique SPB. Ce tournoi se tiendra au Country Club de Montréal, le 22 septembre prochain.

L'an dernier, cet événement nous a permis de remettre la somme de **30 000 \$** à la Société canadienne du cancer afin de venir en aide aux personnes et aux familles dont la vie est bouleversée par cette maladie.

Le coût du tournoi est de **360 \$** par personne ou **1 350 \$** par quatuor. Le nombre de joueurs est limité à 144. Réservez votre place dès maintenant en communiquant avec Diane Gravel au (450) 646-1022. Les participants inscrits avant le 24 juin seront éligibles pour le tirage d'un forfait week-end pour 2 personnes à l'Hôtel de la Montagne incluant un certificat cadeau pour un brunch et un repas au restaurant le Lutétia.

Au plaisir de vous rencontrer le **22 septembre** prochain!

D'ici là, voici les différentes commandites possibles :

<p><b>COMMANDITE PARCOURS*</b></p> <p>Le nom de votre compagnie apparaîtra sur tous les départs du parcours et dans le programme de la journée (18 affiches 10x14)</p> <p><b>5 000 \$</b></p>	<p><b>VOITURETTES*</b></p> <p>Le nom de votre compagnie apparaîtra sur toutes les voiturettes et dans le programme de la journée (72 affiches 10x14)</p> <p><b>1 500 \$</b></p>
<p><b>AFFICHE OU PROGRAMME</b></p> <p>Une affiche (10x14) avec le nom de votre compagnie sera placée sur le fanion d'un trou <b>ou</b> dans le programme de la journée (5x4)</p> <p><b>350 \$</b></p>	<p><b>BRUNCH*</b></p> <p>Lors du brunch, le nom de votre compagnie apparaîtra sur chacune des tables et dans le programme de la journée (16 affiches 5x14)</p> <p><b>1 500 \$</b></p>
<p><b>COCKTAIL*</b></p> <p>Lors du cocktail, le nom de votre compagnie apparaîtra sur le bar et dans le programme de la journée (2 affiches 18x24)</p> <p><b>1 500 \$</b></p>	<p><b>SOUPER*</b></p> <p>Lors du souper, le nom de votre compagnie apparaîtra sur chacune des tables et dans le programme de la journée (16 affiches 5x14)</p> <p><b>1 500 \$</b></p>

\* Un seul commanditaire possible. À qui la chance?

### DON

Vous pouvez faire un don du montant de votre choix. Tous les dons seront remis à la Société canadienne du cancer et un reçu pour fins d'impôt peut être émis

N'hésitez donc pas à communiquer avec Diane Gravel au (450) 646-1022 ou 1-800-798-1022 ou [dgravel@spb.ca](mailto:dgravel@spb.ca) pour toute information supplémentaire ou pour confirmer votre place ou votre commandite.