

Corrigé

Le projet Assist&Vous est ambitieux et avant tout un projet à dimension humaine.

Et en tant que jeune candidat(e) au poste de responsable d'ambiance, l'enjeu difficile est de montrer que vous avez des idées originales et pertinentes, tout en tenant compte du fait que l'entreprise Tel@ssist existait avant que n'appreniez qu'ils créaient un poste. C'est-à-dire qu'il y existe déjà un historique des relations qu'il ne fallait pas ignorer ou mettre de côté, mais au contraire prendre en considération.

1. Les acteurs à impliquer

Vous pouviez choisir d'impliquer :

- La DRH, puisque c'est votre future manager et qu'elle peut vous être d'une aide précieuse dans l'historique des relations entre collaborateurs, sur la culture et les codes de l'entreprise, sur les habitudes de travail, sur la politique managériale de cette nouvelle entité...
- Des futurs collaborateurs référents, soit par l'ancienneté dans l'entreprise, soit au contraire par leur récente arrivée. Inclus dans votre équipe de travail, ils pouvaient vous offrir une belle illustration de cette réalité que vous auriez décrite la DRH quant à la culture de l'entreprise. C'est aussi un moyen pour vous, d'avoir des tuyaux quant à l'organisation et les ressources pour l'exercice de votre fonction de responsable d'ambiance...
- Des clients ! Vous les oubliez souvent, mais c'est pour eux que vous lancez cette dynamique dans ce nouveau projet. Ils peuvent donc beaucoup vous apporter, notamment une connaissance des attentes et des besoins du client, par le simple récit des difficultés quotidiennes qu'ils rencontrent...
- Des entreprises partenaires qui peuvent apporter une expertise et un regard autre, tout en étant impliquées dans une même dynamique : porter un secours efficace et rapide au client ;
- Eventuellement, un ou deux consultant-formateur pour vous aider dans la réalisation des activités auprès des collaborateurs ;
- Des acteurs qui pourraient jouer dans mises en situation...

2. Les grands axes de votre proposition

- *Quels sont les leviers sur lesquels vous souhaitez jouer pour que les employés travaillent dans une ambiance conviviale, sérieuse et efficace ?*

On pouvait jouer sur plusieurs leviers pour construire cette dynamique d'équipe : la cohésion de groupe, la construction d'une culture commune, la mise en objectif, l'élaboration participative à la définition des processus d'action...

- *Quelles sont les actions (cohésion, rencontre de futurs clients types, modalités d'organisation, etc...) qui permettront d'agir sur ces leviers ?*

Il y avait de nombreuses façon de traiter cette question, et c'est là que votre imagination et créativité pouvaient s'exprimer :

- vous pouviez choisir des activités assez classiques de teambuilding ou cohésion (jeux collectifs, jeux d'entreprises, challenges...),
- ou bien des activités créatives (construction d'un arbre commun [culture commune], jeux de lego [construction des processus]...),
- ou encore faire venir un/e artiste à domicile pour créer et faciliter un espace de parole (ce qui a facilité la fusion Camif et Matelsom),
- ou faire mener une enquête auprès des clients potentiels pour dresser les portraits types des futurs clients,
- ...

3. Les étapes du programme détaillé sur 4 semaines

La grille pour le planning de ces quatre semaines devait inclure précisément les critères indiqués dans le sujet. Vous pouviez y indiquer toutes les activités proposées, les personnes devant être présentes/informées selon le rôle qu'elles avaient (conseil, assistance, coaching...), les leviers et éventuellement une évaluation approximative des coûts. Ce planning devait une synthèse qui mettait en ordre tous les éléments présentés dans les points précédents.