



**Case story : Lendemain de crise**  
Secteur : grande distribution – Localisation : Belgique

**Objectif :** réinsuffler de la confiance, de la cohérence après une période de tensions et de crise dans l'ensemble du management d'une organisation. Redonner aux managers d'équipes un rôle de leaders qu'ils avaient perdu dans la gestion des turbulences.

**Contexte :** une organisation ayant subi au cours des 18 derniers mois, à la fois, des travaux de réaménagement de l'espace, un changement de direction, une baisse du chiffre d'affaire et des tensions sociales ayant occasionné plusieurs jours de grève. Conséquences : le premier niveau managérial s'est fortement recentré sur l'opérationnel, cherchant avant tout à retrouver la paix sociale. Des replis et cloisonnements se sont créés entre équipes et départements mais également entre les différents niveaux hiérarchiques.

**Intervention :** audit d'une dizaine de managers et organisation d'un **Forum Ouvert** de 2 jours réunissant l'ensemble du management, soit une cinquantaine de personnes autour du thème : « Comment développer plus de coopération, de cohérence et de soutien mutuel à tous les niveaux de la hiérarchie et dans nos décisions, afin que nous puissions grandir ensemble et faire grandir nos collaborateurs ? »

**Durée de l'intervention :** 3 jours d'audit et de préparation, 2 jours d'animation, ½ jour de suivi

**Détail de la mission :** le thème du Forum Ouvert avait été élaboré à la suite des interviews individuelles de managers. Ceci nous avait permis de comprendre et d'intégrer les besoins qu'avait cette équipe pour gérer au mieux l'après-crise. Le processus du Forum Ouvert offre à la fois une grande structure et une grande liberté, ce qui a permis aux managers de reprendre confiance en leurs capacités à formuler des propositions et à établir des plans d'action pour reconstruire, entre eux et avec leurs collaborateurs, confiance, cohérence et priorités.