

Donner les moyens aux équipes et à ses leaders de bâtir la capacité à changer en continu chez Loto-Québec

Contexte

En vue de faciliter l'appropriation des changements amenés par ses nombreux projets et d'accroître son expertise interne en gestion du changement, Loto-Québec cherchait à se doter d'une démarche interne et d'un coffre à outils solides, simples et éprouvés. L'organisation a constaté au fil du temps que l'appropriation des changements était un important indicateur de réussite, et qu'elle requérait une bonne coordination des efforts entre les différents acteurs en place, tant au niveau des équipes de soutien qu'au niveau des gestionnaires. Loto-Québec a fait appel à Brio pour la conception et la diffusion de programmes de développement et de formation pour l'ensemble des clientèles ciblées.

Approche

Brio a proposé à Loto-Québec une architecture de formations et des contenus pouvant amener les équipes de soutien et les gestionnaires à partager une approche et des outils pratiques pour gérer le volet humain du changement. La complexité de cette initiative consistait à réunir l'ensemble des clientèles ciblées autour d'un langage et d'un cadre de référence communs, tout en tenant compte de la diversité des profils et des niveaux d'expertise internes en gestion du changement. En se basant sur l'expertise existante et les expériences concrètes de l'organisation, Brio a développé une série d'ateliers d'apprentissage dans l'action visant une appropriation du cycle de gestion du changement et de gestion des préoccupations des employés. Brio a travaillé en étroite collaboration avec le client tout au long du processus afin de développer, tester, ajuster l'approche, bonifier les mises en action tout travaillant à la transmission de son expertise auprès des équipes internes pour leur donner une complète autonomie dans la diffusion du savoir, dans la mise en place de mécanismes, et dans le suivi des préoccupations.

Résultats

Depuis le début de ce projet, l'ensemble des gestionnaires et acteurs du changement de la Société des Casinos et plusieurs groupes au sein de Loto-Québec ont été formés. Le partage d'un cadre de référence commun a permis de clarifier la répartition des rôles associés à la gestion du changement et de responsabiliser l'ensemble des acteurs et gestionnaires dans la prise en charge du volet humain du changement. Cet aspect fait d'ailleurs aujourd'hui l'objet d'un suivi et d'une mesure systématique dans tous les projets.