

Coach Corner

Agile Grenoble 2017
Alexandre Thibault

Fil Conducteur en 15 mots

Comment créer du liant dans les contextes d'équipes distribuées !

Agenda

Agenda

- Un peu de contexte et d'historique d'où vient le coach corner
- Qui, quoi, pourquoi, comment...
- Pratiquons le coach corner entre nous quelques minutes
- Debrief et Questions / Réponses

Cuba

Photo plage

Fin 2004, fuyant le froid du Québec, sur les plages de Cuba, mojitos à la main, jouant aux échecs avec mon ami, j'avais envie de trouver mon but dans la vie !

McGill

Photo universitaire McGill

Et là, me rappelant que 4 ans auparavant à mon université, quelqu'un était venu chasser des Informaticiens-Trappeurs Québécois pour nous catapulter à Paris, alors je me suis dis...

SSII/ESN

Photo enthousiasme

Et si j'allais découvrir le merveilleux monde des SSII en France !

Qui a déjà travailler pour une ESN / SSII ??? Levez la main

Commercial

Photo signature cdi

J'ai vite retrouvé sa carte d'affaire, le numéro était toujours bon, et l'offre aussi !

au revoir Québec

Photo neige, sirop d'érable, avion, mon frère, ...

J'ai accepté, laissant derrière famille, et amis, et je suis parti clavier sous le bras, avec mes deux prénoms (Thibault est un nom de famille au Québec) et je suis parti coder du Java et du Spring sur le vieux continent !

Parachutiste

Photo parachutiste James Bond en mission complexe

Et là, après un premier pot (c'est quoi ça un pot ? ah, un apéro entre collègues !), un premier entretien, puis un deuxième, c'est bon, comme James Bond, ma première **mission** !

se tirer les cheveux

Photo galère

J'étais chez IBM dans une équipe projet, essayant de survivre aux nouvelles technologies que je découvraient, j'étais vendu pourtant comme un expert ! J'y suis arrivé, mais bon... c'était la galère !

Ma boîte...

Photo questionnement, vide, souvenir, une personne qui fait l'effort de se souvenir

Et là les membres de mon équipe chez IBM France m'ont demandé comment était ma SSII, si c'était cool y bosser... euh... ma boîte ? Ah oui !

ah oui, celle qui fait mes chèques

Photo enveloppe et fiche de paye

La boîte qui me file les sous chaque mois ! J'ai reçu mes premières payes, après avoir filé mon RIB ! C'est ma RH qui m'avait demandée ça au tout début après avoir ouvert un compte bancaire.

Mon commercial vient manger avec moi

Photo repas monsieur costard, en face d'un gars geek en t-shirt

Et un jour, après quelques mois de travail, je reçois un appel de mon commercial, me demandant si ça allait bien chez le client.

On s'est même fait un déjeuner dans un bon resto !

On a parlé foot, de la pluie et du beau temps, de mon choc culturel de Québécois en France, et puis je suis retourné à mon équipe projet...

solitude

Photo seul au milieu d'un groupe...

...

...

bon...

....

Hmmm...

...

Bah non, pas de repas de Noël

...

Mars 2006 :

Entretien annuel - Par téléphone...

Alex ? on te file 5K d'augmentation cette année parce que tu as été à presque 100% ETP CRA remplit oh wow super bon élément au revoir !

...

miroir

Photo d'un point d'interrogation avec miroir

Pourquoi est-ce que je travaille pour cette entreprise en fait ?

Bien sûr que ça ressemble à une caricature des SSII, mais c'est mon expérience en arrivant en France. J'ai eu de meilleures expériences plus tard dans ma carrière dans des boîtes qui investissaient un peu plus sur leurs consultants :) heureusement j'ai envie de dire

RH

Je vous présente Paul, département ressources humaines, en charge du suivi des employés de la boîte XYZ, spécialisée en service et consultants informatiques. Il a mis en place un suivi à raison de 3 fois par année, format rétrospective agile, pour casser l'effet entretien annuel obligatoire.

En plus, Paul fatigue avec le nombre de collaborateurs à suivre 3 fois par année, avec la forte croissance des effectifs. Ca commence à être conséquent.

CEO

Elle investit dans des événement semi-annuels pour que les gens se rencontrent, mode séminaire dans de beaux châteaux en France. Ça lui coûte cher, c'est sympa, mais on dirait que ça ne fait pas tout. Loin des yeux, loin du coeur on pourrait dire. Il y a aussi un risque de turnover selon elle, même si ce n'est pas encore le cas. Elle aimerait anticiper pour éviter cette situation !

Personas

Coach Agile, le dernier persona de l'histoire

coach agile

Le flip, syndrome de l'imposteur gadget ! Qu'est-ce que ça implique le mot coach ?

Mes collègues Pablo et Dragos m'ont bien mis en garde en entretien, es-tu sûr de faire ce choix ?
:) c'est un boulot qui est très demandant !
Mais la boîte a pris un pari sur moi, à moi de trouver un moyen d'y arriver !

Lunch beNexter

Photo moi avec un beNexter

Un peu d'historique :

Aujourd'hui je suis occupé à presque 100% chez des clients.

Mais en début d'année 2017, j'étais en inter-contrat, je venais de signer mon CDI. Quoi de mieux pour moi que d'aller manger avec un consultant de ma boîte pour connaître la personne, et découvrir son contexte ? j'ai donc lancé les premières invitations, avec succès, ça intéressait des gens...

En écoutant activement la personne, je me projetais, et qu'est-ce que je ferais pour améliorer l'environnement de travail autour d'elle en tant que coach agile ?

Je pouvais suggérer 2-3 trucs à essayer pour voir si ça pouvait améliorer les choses dans son quotidien.

Et quand je rentrais au Vaisseau (c'est comme ça qu'on appelle notre siège), je pouvais filer la température à l'équipe commerciale et RH.

Coach Corner est né

Photo moi avec un beNexter ou un baby

En juillet cette année, lors d'une réunion du cercle agile de ma boîte, mon collègue Pablo me dit, "et si tu rendais ça officiel le coach corner ?" C'est vrai, pourquoi pas !

Aujourd'hui, à l'accueil d'un nouvel employé, on explique l'offre, on explique que c'est une invitation, rien d'obligatoire, et on a fait quelques annonces sur notre outil de communication interne pour annoncer ou trouver des créneaux pour les sessions.

Je tiens les compteurs à jour,

- je sais qui j'ai vu,
- combien de fois,
- à quelle date la dernière fois

Coach Corner Formats

Photo bar, chat, lunch

A ce jour, j'ai fait des coachs corner sous 3 formats :

- 1) En vidéoconférence avec une personne (45 minutes)
- 2) Déjeuner avec 1 à 3 personnes (2 heures)
- 3) Apéro le soir avec max 5 personnes, comme ça je peux m'asseoir au milieu du groupe (2 à 3 heures)

Forcément, il se peut que j'aie plusieurs personnes en même temps, que le lien un à un ne soit pas autant développé, mais la dynamique de groupe et l'échange de leurs contextes entre eux, ça soit aussi très positif.

Coach Corner In Action

Photo coach in action ou écoute active (prise de notes)

Mon objectif est déjà de prendre contact avec la ou les personnes, surtout si je ne la connais pas ou peu. Je détends l'atmosphère en parlant du perso, chercher à savoir ce que la personne aime, si j'ai des références communes, trouver des références à suggérer, etc. Plus facile à faire cette partie dans le format Déjeuner ou apéro. Sinon de facto, j'utilise l'humour, j'adore rigoler et dédramatiser, passer un bon moment. Ce n'est pas négliger la potentielle souffrance d'une situation, mais déjà égayer quelques minutes la vie de la personne en face de moi.

A ce moment là, très souvent la personne va soudainement me demander : c'est quoi coach corner exactement, ou le pourquoi de l'exercice. J'explique les valeurs de l'échange, ce que j'en retire, ce que j'espère que la personne va en retirer, la création du lien autre que RH et Biz Dev... et bien sûr, que c'est une invitation, rien d'obligatoire, ce n'est pas un interrogatoire !

Ensuite j'invite la personne à me dire comment ça va dans le projet actuel où elle travaille. Et là, ça déferle !

L'écoute active est hyper importante, on ne se met pas le nez dans le téléphone, sauf si c'est pour chercher un lien à partager à la personne (bouquin, site, ressource). On reformule ce que la personne nous dit. On ne fait pas le vieil oncle non plus qui tout de suite projette ses propres expériences sur le ou la coachée. On observe aussi la gestuelle, le confort de la personne, on pose des questions ouvertes. Et on note ce qui nous frappe.

Coach Corner Report

Pas de photo

A tête reposée, à mon retour au bureau, je fais un compte rendu sur mon serveur de fichiers, avec 3 sections

- 1) Alertes majeures (en rouge) - besoin d'une action de la boîte
- 2) Notes générales sur le contexte (ça me sert quand je revois la personne)
- 3) Les suggestions émises à la personne, pour faire de la relance par messagerie instantanée.

Attention, je ne révèle pas de trucs trop personnels dans le compte rendu, je veux que la relation coach-coachée reste une relation de confiance.

Quelques suggestions

Pas de photo

- Proposer gentiment et doucement de passer en équipes pluridisciplinaires
- Participer activement en prenant des notes sur le projet pour trouver les pistes de pourquoi les gens n'aiment pas l'exercice du PI Planning (ex. abandon, ça sert à rien, c'est comme avant, etc), et me faire un retour après l'événement !
- J'ai suggéré qu'elle détaille bien toutes les colonnes du Kanban dans son outil électronique, pour bien faire apparaître les goulots d'étranglement dans le workflow et qu'on puisse prendre les bonnes décisions par la suite.

Coach Fatigué et investissement par la boîte

Photo fatigue langue qui pend

Le truc c'est que je m'occupe déjà de mes clients.

J'étais staffé à 100% jusqu'à récemment chez des clients.

Donc j'avais l'impression d'avoir de moins en moins de temps pour souffler.

La boîte a décidé d'investir 1 journée sur 10 déléguée au Coach Corner, voyant la valeur que ça apporte !

Ca m'a fait du bien, et j'ai trouvé que c'était une reconnaissance forte pour cet exercice.

Business Value

Nuage de mots avec les 5 valeurs dictées dans le synopsis

- Le consultant ou membre d'une équipe distribuée se **sent moins seul** !
- L'entreprise peut puiser dans les informations générales recueillies pour **anticiper des problèmes niveaux RH et commercial**.
- Le coach agile participant à ce type d'exercice apprend à **connaître et aider ses collègues**.
- Le coach agile **comprend mieux le marché** dans lequel il évolue.
- Le coach agile a une occasion de **diversifier les histoires** qu'il peut raconter lors de ses interventions (storytelling).

Slides Exemples et témoignages - 1

Meilleures citations des collègues chez beNext

“Déjà pour prendre du recul sur sa situation. En en parlant on réalise plein de choses et on peut trouver des réponses à ses propres questions. On identifie de nouvelles pistes, on voit le bon côté des choses au lieu de râler intérieurement sans trouver de solutions ...”

C, Product Owner

Slides Exemples et témoignages - 2

Meilleures citations des collègues chez beNext

“Alors ce que j'ai aimé ben déjà on se voit pas souvent du coup ça fait plaisir de manger ensemble => et j'ai trouvé cool qu'on puisse parler de tout (que ce soit boîte, vie perso ou autre) je n'ai pas eu peur d'aborder tel ou tel sujet, il n'y avait pas de jugement ou d'à priori, donc on pouvait parler librement et sincèrement de tout, échanger nos points de vue, c'était très agréable et constructif comme discussion.”

G, Développeur

Slides Exemples et témoignages - 3

Meilleures citations des collègues chez beNext

“La valeur que j'y vois : une tierce personne issue du terrain qui coach et recroise avec nos feedbacks.”

P, DRH

“De manière globale, ça va complètement dans le sens de *be your potential*, c'est vraiment très cool”

D, CEO

Slides Exemples et témoignages - 4

Meilleures citations des collègues chez beNext

“J'ai beaucoup apprécié le mail qui a suivi notre skype
Qui à la fois résume les points abordés, mais aussi les liens, etc...”

- A, Développeur

Slides Exemples et témoignages - 5

Meilleures citations des collègues chez beNext

Après le coach corner, on repart avec des réponses, de nouvelles connaissances, nouvelles visions, de nouvelles billes pour tester des choses... C'est top.

Tu peux être disponible sur plein de créneaux et tu te déplace en plus. Ou même par Skype ou autre. On a l'embarras du choix :)

- J, Développeur

Quelques Pistes d'évolution

Photo futur, évolution, ...

Des suggestions reçues :

- mode speed coaching avec une question (et pourquoi pas plusieurs coach avec plusieurs points de vue) ...
- voire (ça serait top) que vous puissiez venir voir une journée comment ça se passe sur nos missions.
- Le dernier point pour moi, ça serait de faire des coach corners, sans forcément de thématiques précises ou de problèmes particulier
- passer d'un compte rendu google drive à un outil de suivi RH centralisé

[illegible]

Explication de l'exercice

Pas de photo mais du texte expliquant l'exercice

- 2 fois 10 minutes
- En paire, pour chaque séquence de 10 minutes :
 - une personne joue le rôle du coach, et propose une écoute active, et prend des notes sur le coach corner canvas
 - l'autre personne explique son contexte, parle d'une difficulté actuelle vécue
 - proposer une piste d'amélioration.
- S'il y a un nombre impair de personnes, vous venez me voir en avant, on le fera ensemble.
- <http://e.ggtimer.com/20%20minutes>

Debrief de l'exercice

Photo come together

Quand on est à l'écoute active de l'autre, des choses extraordinaires peuvent en ressortir.

Malgré le fait que ça soit très court, avez-vous senti la valeur que ça peut apporter dans une boîte avec des gens qui ne se voient pas tous les jours.

Quelqu'un voudrait débriefer sur l'exercice ?

[illegible]

Conclusion

Photo soleil, altruisme, ...

Coach Corner est une approche altruiste, mais égoïste en même temps ! Le but est que tout le monde en sorte gagnant !

Quand je parle d'égoïsme, pour ceux qui ont déjà fait du Process Comm, je suis base emphatique, phase rebelle ! Je suis hockeyeur et basketteur, bref, un gars d'équipe. Coach corner, j'avoue que ça me nourrit grandement, j'ai besoin de voir des gens et de connecter avec eux !

Et ça devrait nourrir aussi les ESN et les boîte à fort taux d'équipes distribuées.

c'est une autre forme de prise d'info, et de service à la personne qui bosse dans la boîte.

Questions/Réponses

Photo quelqu'un qui lève la main

Je prends des questions à partir de maintenant !

...

...

Sinon je laisse la place à Emilie !