



LIVRE BLANC

sur la conduite du changement
facilitée par Beautiful Soul.

Sommaire

Partie I

Les défis humains et organisationnels rencontrés dans les organisations

- 1- Le facteur humain : derrière chaque changement réussi, une collaboration vivante et authentique
- 2- L'alignement stratégique : gérer la tension entre ambition, complexité et capacité d'exécution

Partie II

L'art d'accompagner le changement avec et par les personnes

- 1- Nos principes d'intervention.
- 2- leviers à la mise en œuvre : une approche intégrée du changement.
- 3- Nos modes d'intervention et outils.

Partie III

Les preuves d'impact : les résultats mesurables du changement

- 1- Satisfaction client et recommandation
- 2- Impacts collectifs et organisationnels
- 3- Impacts individuels et développement du leadership



Résumé Exécutif

Nos organisations, qu'elles soient privées (entreprises) ou publiques (gouvernements institutions) ou non gouvernementales (ONG), évoluent dans des environnements en constante mutation, où la rapidité des transformations met à l'épreuve les structures, les modes de fonctionnement et les dynamiques humaines. Les priorités se succèdent, les décisions s'enchaînent, et la clarté collective devient difficile à préserver.

Dans ce contexte, la performance durable ne repose plus uniquement sur la qualité des processus, mais sur la capacité des équipes à rester alignées, engagées et cohérentes autour d'une vision partagée.

La conduite du changement est un mouvement collectif qui mobilise les énergies, les émotions et les comportements. Lorsqu'elle est accueillie dans la sérénité plutôt qu'imposée, elle devient une source d'engagement et de sens.

Beautiful Soul accompagne ce mouvement en plaçant la dimension humaine au cœur de la transformation. Notre conviction est simple : **le changement collectif s'ancre d'abord dans la conscience individuelle.**

Plutôt que d'apporter des solutions toutes faites, nous créons les conditions pour que chaque organisation trouve en elle-même les leviers de sa propre évolution. Notre rôle est celui du coach-facilitateur : nous aidons ses acteurs à se relier, à clarifier ce qui compte et à co-crée des réponses adaptées à leur réalité. Notre approche repose sur trois leviers dont l'action est complémentaire :



- **Amplifier ce qui donne vie à l'organisation :** valoriser les forces existantes, les succès et les ressources internes pour nourrir la motivation et renforcer le sens collectif.
- **Mettre, à chaque niveau du dispositif, des leaders positifs au centre de la transformation :** identifier et accompagner les personnes capables d'incarner et de diffuser la culture du changement dans leur environnement.
- **Promouvoir l'inclusion pour activer l'ensemble du système :** mobiliser toutes les voix, créer des espaces d'expression et garantir que chaque acteur contribue à la dynamique commune.

Ces leviers se traduisent concrètement, dans nos accompagnements, à travers trois formes d'intervention complémentaires :

- **La facilitation et le coaching de groupe**, qui créent des espaces collectifs d'alignement, de réflexion et de co-construction, favorisant la cohésion et l'intelligence collective.
- **La formation-action**, qui renforce les compétences et postures nécessaires à la transformation : ancrée dans des apprentissages expérientiels, elle aide les équipes à faire évoluer leurs pratiques, à renforcer la collaboration et à aligner les comportements avec la culture et les objectifs de l'organisation.
- **Le coaching individuel**, destiné aux dirigeants et managers pour soutenir leur alignement personnel, leur confiance en eux et leur impact dans la conduite du changement.

Ces approches combinées permettent de transformer durablement les dynamiques humaines et organisationnelles : elles favorisent l'alignement avec les valeurs de l'organisation, la confiance dans le management et les équipes et la responsabilisation de tous, tout en renforçant la performance collective. C'est cette articulation entre l'humain et la stratégie qui donne à nos accompagnements leur profondeur, et permet de générer des résultats à la fois immédiats et durables..

Les résultats en sont concrets et mesurables. Nos programmes affichent un taux moyen de satisfaction de 8,3/10, illustrant la qualité des apprentissages et leur impact dans le quotidien professionnel. Une étude d'impact menée auprès de nos clients confirme ces effets : 94 % des participants ont observé des changements positifs dans leurs pratiques professionnelles, et 86 % les qualifient de durables. Les organisations que nous accompagnons



constatent de vrais gains de productivité et de performance globale. Ces progrès s'appuient sur une meilleure clarté opérationnelle, une cohérence managériale renforcée et une gouvernance plus fluide et plus lisible, qui favorisent l'efficacité collective et l'alignement autour des priorités. La communication devient plus aisée, les décisions plus rapides et le climat de travail plus collaboratif. Au niveau individuel,

Cette approche, que nous avons déployée auprès d'acteurs publics, privés et institutionnels à travers plusieurs pays d'Afrique,

démontre qu'un changement centré sur l'humain renforce durablement les cultures et les performances collectives.

Au cours des douze dernières années, Beautiful Soul a accompagné plus d'une centaine d'organisations et six réformes majeures dans des secteurs clés tels que l'éducation, la gouvernance, la fonction publique et l'entrepreneuriat. Ces interventions ont permis de renforcer la cohésion, la confiance et la performance au sein de structures engagées dans des transformations profondes. En faisant émerger et en intégrant la dimension humaine dans chaque étape de la transformation, Beautiful Soul aide les organisations à faire émerger des environnements de travail plus conscients, responsables et pérennes.

Parce que chaque transformation est unique, nous commençons toujours par écouter toutes les parties prenantes avant de co-construire, avec nos clients, les conditions d'un changement durable et porteur de sens.

Introduction

La conduite du changement est au cœur de toute transformation durable. Elle se construit à la fois sur une vision éclairée, des processus maîtrisés et sur la mobilisation authentique de celles et ceux qui la font vivre. Beautiful Soul accompagne les organisations africaines et internationales vers une performance durable fondée sur l'engagement et l'inclusivité, la clarté stratégique et le leadership positif.

Notre mission:

accompagner les projets de transformations individuels et collectifs alliant humanité et efficacité à grande échelle.



Partie I

Les Défis Humains et Organisationnels Rencontrés Dans Les Organisations

Derrière chaque transformation réussie, il y a deux forces à harmoniser : les dynamiques humaines et la clarté stratégique, soutenues par une structuration rigoureuse des processus qui sécurise la capacité d'exécution. Lorsque la confiance s'effrite, que les processus sont peu ou mal formalisés ou que la croissance s'accélère plus vite que la capacité d'absorption, les équipes peuvent perdre leur élan collectif.

Chez Beautiful Soul, nous aidons les organisations/institutions à réconcilier l'humain et la stratégie, pour que la performance retrouve son sens et que le changement devienne une aventure partagée.

1. Le facteur humain : derrière chaque changement réussi, une collaboration vivante, vibrante et authentique

Toute transformation, aussi rationnelle soit-elle, mobilise avant tout des dynamiques humaines. Or, dans de nombreuses organisations ou institutions, la confiance, ce liant discret mais essentiel s'érode avec le temps. Les équipes coopèrent, mais peinent à véritablement collaborer. Les échanges se formalisent, les interactions se digitalisent et les conversations spontanées et authentiques se raréfient.

Ces phénomènes ne relèvent pas d'un manque de volonté, mais d'un mécanisme collectif de protection face à la pression, à l'incertitude ou à la peur de l'erreur. Au sein même des comités de direction, cette tension se manifeste souvent par des accords de façade : chacun donne le sentiment d'adhérer à la stratégie, mais sans réel alignement sur le fond, ce qui conduit à des décisions fragiles ou mal ancrées. Les urgences opérationnelles prennent alors le pas sur la réflexion de fond, et les divergences de perception, non exprimées, ralentissent ou biaisent la prise de décision.

Lorsque la culture d'une organisation valorise davantage la performance individuelle que l'apprentissage collectif, la tolérance à l'erreur diminue. Les équipes deviennent plus prudentes, moins enclines à partager leurs doutes ou à expérimenter, et le changement de posture se fait plus lentement. À long terme, cette dynamique freine la progression du collectif et limite la capacité de l'organisation à apprendre de ses propres expériences. Restaurer la confiance, c'est recréer un **cadre où l'on peut ajuster, apprendre et évoluer ensemble, sans craindre la critique, voire la remise en question de sa légitimité. C'est un levier stratégique, non pas pour « réparer » quelque chose de brisé, mais pour réactiver les énergies positives et redonner du sens à l'action partagée.**

2. L'alignement stratégique : gérer la tension entre ambition, complexité et capacité d'exécution



Dans certaines organisations, la croissance rapide met à rude épreuve les structures internes : les équipes s'élargissent, les priorités se multiplient et la coordination devient plus difficile. Dans d'autres, ce n'est pas la croissance, mais la multiplication des défis, réformes, projets, urgences opérationnelles qui sature les capacités d'exé-

cution. Dans les deux cas, la cohérence organisationnelle peine à suivre : les objectifs se superposent, les décisions se fragmentent et les dirigeants se retrouvent sollicités de toutes parts. Cette tension crée des zones grises, entre vision stratégique et exécution opérationnelle, entre ambition collective et réalités de terrain . Les secteurs soumis à une forte réglementation, comme les activités bancaires et financières ou l'agroalimentaire, en font souvent l'expérience. C'est ainsi que nous avons notamment accompagné une banque confrontée à une croissance rapide de ses acti-



vités, où l'enjeu était d'harmoniser les pratiques de management et de décision. De même, nous avons été sollicités par une entreprise agroalimentaire en pleine expansion qui a dû repenser ses modes de coordination pour maintenir la cohérence de sa culture interne, mise à mal par la montée en puissance de son activité. Dans ces contextes, la croissance appelle une vision et une structuration plus claires et plus cohérentes des modes de fonctionnement : clarifier les rôles, outiller les équipes, renforcer les processus RH non pas pour ajouter de la rigidité, mais pour stabiliser la trajectoire et préserver, voire redynamiser, l'élan collectif. C'est souvent à ce stade que nous sommes sollicités : quand une organisation fonctionne mais cherche plus de fluidité et de cohérence – un nouveau souffle –, ou lorsqu'une structure, publique ou internationale, se trouve confrontée à une perte d'efficacité ou de coordination. Dans les deux cas, le besoin est le même : retrouver du sens collectif et réinsuffler de la clarté dans l'action. Parce qu'au fond, la conduite du changement n'est pas seulement une réponse à un dysfonctionnement : c'est

une démarche de maturation collective, où performance et humanité s'alignent pour construire l'avenir durablement.



Partie II

L'art d'accompagner le changement avec et par l'humain

Notre méthodologie est avant tout une posture : chez Beautiful Soul, nous intervenons comme des coachs/facilitateurs du changement, non comme des prescripteurs. Nous aidons les organisations à construire leurs propres leviers d'évolution, en responsabilisant chaque acteur du processus.

1. Nos principes d'intervention

- ***Nous croyons que toute transformation véritable prend racine dans la conscience individuelle avant de s'incarner collectivement.*** Notre philosophie est que le changement collectif est la somme des changements individuels.

- ***Le leader de nos clients incarne le cap à suivre*** . Nous croyons qu'un système ne peut évoluer que si son ou ses leaders adoptent les comportements requis pour faire évoluer la culture managériale en place.

- ***Les transformations organisationnelles*** ne s'imposent pas, elles naissent



et évoluent en fonction des apports de chacun. Une approche agile de mise en œuvre, centrée sur les besoins des participants, est donc à privilégier. Nous nous assurons de co-construire le programme des activités avec toutes les parties prenantes, quelle que soit leur position au sein de l'organisation.

- ***Lors des sessions, nous sommes au milieu, mais à égale distance, des différentes parties prenantes présentes,*** tout en restant strictement dans le cadre des

objectifs définis par le management. En effet, pour que chacun des participants se sente engagé par le résultat des échanges, il est impératif que chacun sente que sa voix est réellement entendue et prise en compte.

• **Une approche pédagogique profondément novatrice** : nous assurons la validation scientifique des outils théoriques utilisés. Notre pédagogie est 100 % active : elle combine des jeux de rôle, des mises en situation réelles (jusqu'à 60 % du temps d'intervention) et du travail de groupe. Plutôt que de prescrire des solutions, nous faisons vivre l'expérience du changement, en engageant le corps, le cœur et l'esprit des participants. Cette approche permet à chacun d'en ressentir les effets, d'en expérimenter les bénéfices et de pouvoir les reproduire durablement dans ses pratiques. Nos apprentissages sont conçus pour être appliqués dès le « lundi matin ».



2. Des leviers à la mise en œuvre : une approche intégrée du changement

Chez Beautiful Soul, les trois leviers de la transformation – **amplifier ce qui donne vie, mettre au centre les leaders positifs, et promouvoir l'inclusion** – ne sont pas uniquement des intentions, mais des fils conducteurs opérationnels. Ils se déploient à travers trois formes d'interventions complémentaires : la facilitation, pour mobiliser l'intelligence collective ; la formation-action, pour transformer les comportements dans la pratique ; et le coaching individuel, pour ancrer les évolutions en profondeur. C'est cette articulation entre l'humain et la stratégie qui fait toute la singularité et la performance durable des accompagnements Beautiful Soul.

2.1. Nos modes d'intervention et outils

L'offre de Beautiful Soul s'articule autour de piliers complémentaires, conçus pour offrir des interventions modulaires, intégrées et à fort impact. Au fil des années, nous avons accompagné des organisations publiques, privées et institutionnelles à travers plusieurs pays d'Afrique, du secteur bancaire à la santé en passant par l'agroalimentaire, l'éducation et les organisations internationales. Nos interventions, qu'il s'agisse de programmes de coaching individuel, de facilitation/coaching de groupe ou de formation, visent toutes un même objectif : activer les leviers humains du changement pour créer des transformations durables et mesurables. Chaque outil, méthode ou posture mobilisé est choisi en fonction du contexte et du besoin spécifique du client.

A. La facilitation / le coaching de groupe (interventions collectives)

Ce pilier consiste à créer des espaces de travail collectifs qui permettent aux équipes de clarifier leurs priorités, d'ali-

gner leurs pratiques et de renforcer leur cohésion autour d'objectifs partagés. Ces sessions favorisent l'intelligence collective, la responsabilisation et la co-construction de solutions adaptées aux réalités du terrain.

Contextes d'application et usages

La facilitation est l'outil privilégié lorsque l'organisation fait face à une croissance rapide ou à des crises nécessitant un alignement stratégique et une restauration de la cohésion.

1. Restaurer la confiance et la cohésion d'équipe

➤ Dans un contexte de croissance d'effectifs, des journées de team building sont organisées pour renforcer l'esprit d'équipe en fluidifiant les relations de travail et en améliorant la performance collective.

➤ Lorsque des tensions ou des clivages subsistent à la suite d'événements difficiles (crises, licenciements), lorsque la confiance est remise en question, des interventions ciblées sont menées pour libérer les émotions et renforcer les liens. L'objectif est de faire le deuil des événements passés pour récupérer de l'énergie pour le présent et l'avenir.

Exemple : dans une fintech, la confiance entre les membres du comité de direction avait été profondément ébranlée lorsqu'un dirigeant avait à l'insu des autres créé une entreprise concurrente. L'in-



tervention de Beautiful Soul a permis à l'équipe de tirer les enseignements de cet épisode, de faire le deuil de cette personne et de clarifier sur des bases nouvelles les règles de fonctionnement. Quatre ans plus tard, le comité de direction, passé par des succès comme par des échecs, est resté solidaire et aligné, démontrant la résilience bâtie grâce à ce travail collectif.

2. Alignement stratégique et gouvernance

➤ L'intervention vise à accompagner la réflexion sur la gouvernance, ainsi que la mise en place et le bon fonctionnement de ses instances, notamment le conseil d'administration et le comité de direction (CODIR), afin de renforcer la cohérence entre vision, stratégie et exécution.

➤ Le coaching de groupe aide le comité de direction à renforcer son efficacité en travaillant sur les fondations d'une équipe fonctionnelle : clarté, confiance, res-

ponsabilisation et cohésion. Les sessions permettent d'identifier les zones de friction, d'améliorer la qualité du dialogue et de créer un cadre commun où les décisions se prennent plus vite et avec plus d'adhésion.

➤ Ce travail s'étend naturellement à l'ensemble de l'organisation : il permet de renforcer l'efficacité des équipes, de fluidifier la communication, d'ancrer la coopération et de développer la responsabilité et la satisfaction partagées autour des résultats. Ainsi, l'alignement ne se limite pas à la direction : il irrigue toute la structure, créant une dynamique et une performance collectives, durables et partagées.

➤ Enfin, pour pérenniser ces transformations, les équipes sont accompagnées dans la définition d'objectifs SMART (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes, Temporairement définis) et la structuration des processus clés, afin de maintenir la cohérence entre vision, pratique et résultats.

3. Amélioration du dialogue et des relations interpersonnelles

La facilitation est utilisée pour clarifier les attentes des managers vis-à-vis de leurs équipes, réduisant ainsi les dysfonctionnements et le stress liés à la mauvaise compréhension de la communication managériale .

Des jeux de rôle ou des mises en situation quasi réelle sont employés pour faire apparaître les tensions courantes entre les équipes délocalisées et permettre à chaque participant de se mettre à la place de l'autre.

Nous accompagnons les équipes dans la structuration et l'animation de leurs réunions de pilotage, afin d'en faire des espaces d'écoute, de collaboration, de décision et d'apprentissage collectif.

Challenge « relations positives » (21 jours) : ce programme soutient les équipes et les managers dans la durée, après la phase initiale. Il leur permet de prendre du recul sur leurs interactions quotidiennes et d'expérimenter de nouvelles manières d'être en



relation. À travers des activités simples et progressives, il favorise la construction de relations plus authentiques, bienveillantes et productives, en mobilisant des leviers tels que l'écoute, la gratitude, la compassion, la confiance et la réparation.

Exemple : dans un bureau pays d'une agence des Nations unies, une culture managériale très technique et des agendas surchargés avaient généré tensions relationnelles, malentendus et baisse de moral. À travers un dispositif combinant coaching de groupe et facilitation de retraites d'équipe, Beautiful Soul a progressivement aidé les managers à clarifier leurs attentes, à améliorer leurs échanges et à reconstruire la confiance. En deux ans, la dynamique interne de l'organisation s'est transformée : les équipes se sont senties davantage reconnues, l'ambiance de travail s'est apaisée et les dirigeants ont pu faire évoluer leur posture managériale avec à la clé promotions pour tous, meilleure cohésion et performance opérationnelle accrue.

Méthodologies et outils

➤ *L'enquête appréciative (Appreciative Inquiry – AI) :*

c'est une approche de changement qui mise sur les forces et les réussites plutôt que de se fonder sur les problèmes. Utilisée notamment pour les dirigeants d'une banque panafricaine et dans le secteur de l'éducation, elle se déploie en plusieurs étapes :

.Découverte : identifier les forces et atouts de chacun, souvent via des interviews professionnelles.

.Rêver/devenir : construire une vision partagée de l'avenir souhaité, illustrée par une œuvre

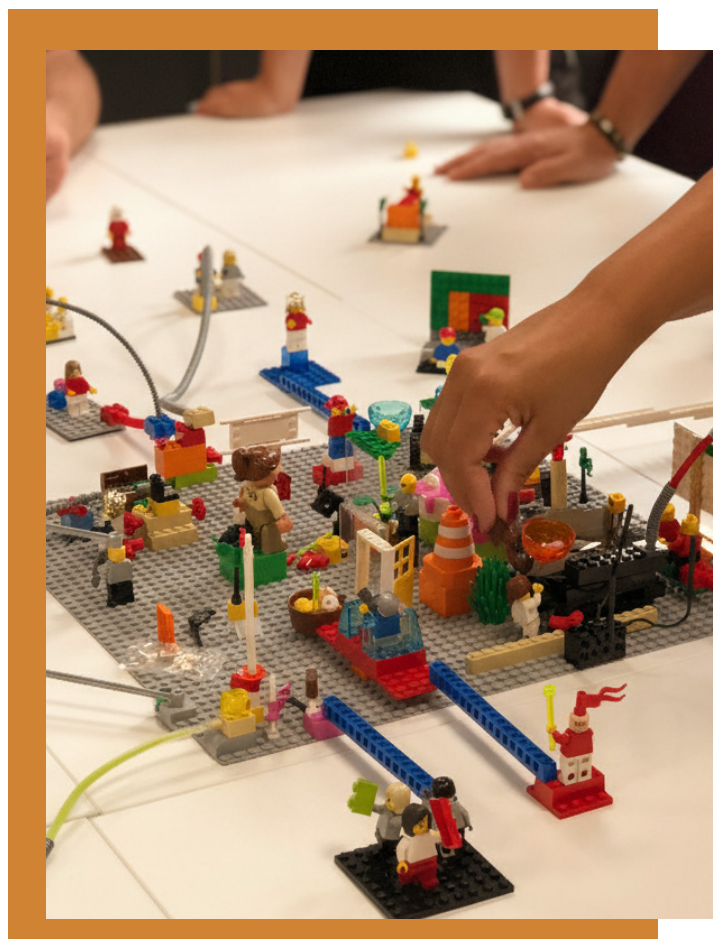
visuelle (dessin, construction ou peinture).

.Décision : émettre des « propositions provocantes » et valider des solutions concrètes.

Déploiement : établir une feuille de route détaillant les responsabilités et ressources collectives pour la mise en œuvre

➤ *LSP (LEGO® Serious Play®) :*

ce processus ludique et structuré permet de rendre tangibles des idées abstraites via la construction de modèles 3D, avec des petites pièces Lego® qui, assemblées, permettent de constituer un élément modulaire. Il a été utilisé, par exemple, pour illustrer la vision d'un partenariat souhaité dans le secteur de l'éducation. Il a montré toute son efficacité pour clarifier la vision, la mission ou les valeurs des organisations.



➤ Outils de diagnostic et de feedback

L'auto-évaluation d'équipe s'appuie sur une enquête qualitative portant sur les comportements observés au sein de l'organisation cliente. Elle ouvre un dialogue collectif autour de la confiance, du conflit constructif, de l'engagement, de la responsabilité mutuelle et de l'attention commune aux résultats. Ce diagnostic devient le point de départ d'un apprentissage partagé sur les dynamiques relationnelles et la manière dont chaque membre contribue à la performance collective.

➤ Les sessions de feedback constructif

créent un espace de confiance où les collaborateurs s'entraînent à donner et recevoir un retour sincère, équilibré et orienté progrès. Elles aident chacun à clarifier ses forces, identifier un levier prioritaire de développement et accueillir le regard de l'autre comme un moteur d'apprentissage continu. En ritualisant ce temps (par trimestre/semestre), l'organisation normalise le feedback comme pratique culturelle, valorise les efforts du quotidien et renforce la co-responsabilité dans la performance collective.

➤ Le module Affirmation de soi et communication assertive

intègre les principes de la communication non violente pour apprendre à chacun à exprimer au sein du collectif ses besoins et ses limites avec clarté et respect. Ce travail nourrit une posture

responsable: oser dire les choses importantes sans blesser, écouter et accepter la parole de l'autre sans surréagir, et transformer chaque échange en opportunité de croissance mutuelle.

B. La formation-action

Ce pilier consiste à accompagner l'évolution des compétences et postures soft skills en créant des espaces d'apprentissage expérientiels où chacun peut réfléchir à sa posture, s'approprier des outils concrets et développer les comportements attendus au sein de l'organisation.

Il s'adresse à tous les niveaux de l'organisation, contributeurs individuels, superviseurs de premier niveau, managers et directeurs, afin d'améliorer leur efficacité opérationnelle et d'adapter leur comportement aux réalités collectives du contexte organisationnel dans lequel ils évoluent. L'équipe Beautiful Soul intervient en tant que formateur-coach, créant les conditions pour que les ajustements de pratique émergent spontanément des acteurs eux-mêmes.



Contextes d'application et usages

Cet accompagnement est particulièrement indiqué lorsque l'organisation souhaite faire évoluer durablement les pratiques de leadership et ancrer une culture managériale cohérente, notamment dans des phases de transition (croissance, changement de leadership, arrivée de nouveaux managers).

➤ Évolution des pratiques managériales et montée en compétence des nouveaux managers

La formation est mobilisée lorsque des responsables d'équipe techniquement performants accèdent à des responsabilités managériales sans avoir à ce stade développé les compétences de gestion d'équipe. Elle leur permet de clarifier leur rôle, d'adopter des réflexes de leadership, de gagner en aisance dans leur posture de managers.

Exemple : dans une entreprise sénégalaise de distribution et logistique en forte croissance, 19 managers récemment promus peinaient à opérer leur transition d'un rôle technique vers un rôle de leader, ce qui se traduisait au quotidien par une capacité de délégation limitée, des feedbacks insuffisants et un management peu cohérent. Un dispositif de formation combinant ateliers collectifs et coaching individuel a permis aux managers d'adopter progressivement les postures clés du management transformationnel. Au terme de ce parcours, ils ont renforcé leur capacité à déléguer, à formuler un feedback mobilisateur et à améliorer la collaboration terrain/fonctions support, contribuant à une performance collective plus durable et à l'ancrage d'une culture managériale alliant exigence et bienveillance.

➤ Alignement et convergence managériale

Cette formation-action est utilisée pour mettre en cohérence l'ensemble de l'équipe managériale autour de référentiels communs (valeurs comportementales clés, priorités stratégiques, défi collectif à relever, attentes exprimées par les collaborateurs en matière de posture). Elle permet d'harmoniser les repères, de réduire les écarts de pratiques et de permettre à tous, anciens comme nouveaux managers, de se reconnaître dans un socle de valeurs et de fonctionnement partagé.

Exemple : dans le cadre du programme RELIT (au sein de la réforme du MOHEBS), nous avons accompagné plus d'une centaine d'agents nationaux et régionaux du ministère de l'Éducation pour harmoniser leurs pratiques de préparation et d'animation de réunions. En effet, malgré un fort engagement initial, des divergences régionales affectaient la qualité des échanges et la mise en œuvre des décisions. Cette formation a permis de réduire significativement ces écarts : plus de 80% des participants ont adopté un référentiel commun de conduite de réunion, intégrant la clarification de l'identification des parties prenantes, des standards de préparation et des règles d'animation partagées.

➤ Développement des soft skills pour renforcer collaboration & performance

La formation-action sert également à développer les compétences comportementales nécessaires à une dynamique de coopération saine et durable.

Elle permet de partir du vécu concret des participants pour explorer des thématiques, partager des expériences et mutualiser, de façon très pragmatique, les meilleures pratiques adaptées au contexte de l'organisation, ainsi que d'identifier ensemble les axes d'amélioration possibles.

Exemple : dans une entreprise agroalimentaire, la formation-action s'est révélée particulièrement efficace pour corriger des erreurs opérationnelles persistantes, des tensions de coordination, des erreurs d'exécution et de communication implicite ayant un impact direct sur le chiffre d'affaires. Elle a permis aux collaborateurs de co-construire des pratiques communes et de clarifier le rôle de chacun, ce qui a renforcé la fluidité des interactions et contribué à l'amélioration de la qualité de service au quotidien.

Modules spécialisés

La formation est essentielle pour structurer la croissance en créant une compréhension et des pratiques managériales communes.

➤ Formation aux fondamentaux managériaux (DCM) :

elle couvre des thèmes récurrents tels que le management situationnel (adapter son style de gestion au niveau de maturité du collaborateur), la délégation efficace (incluant les six degrés de délégation et les objectifs SMART), la gestion du temps et des priorités (utilisant la matrice d'Eisenhower), et la



gestion des conflits.

➤ Évolution de la posture de leader

- Les programmes intègrent le module Leader as Coach. Ce module aide les dirigeants à passer du rôle de « chef expert » – centré sur le contrôle – à celui de « manager coach », tourné vers l'autonomie et l'épanouissement de ses collaborateurs. Ce changement de posture est crucial pour renforcer leur capacité à mobiliser leurs équipes.

- Les participants apprennent à utiliser l'écoute active, le questionnement ouvert et le modèle GROW (outil de coaching pour permettre à un individu ou à une équipe de définir ses objectifs et de trouver ses solutions) pour structurer leurs conversations de coaching.

➤ Programmes de spécialité (Conduite du changement et opérationnel)

Ces programmes soutiennent la mise en œuvre des transformations à travers des formations ciblées, conçues pour renforcer les compétences à la fois techniques et comportementales nécessaires pour

créer et soutenir l'efficacité collective.

- Une formation en conduite du changement est proposée aux dirigeants pour aborder les types de changement, les facteurs de résistance, les postures adaptées et les stratégies de communication associées.
- Gestion des parties prenantes : Les participants à cette formation apprennent à cartographier, prioriser et mobiliser les acteurs clés du changement, en développant des stratégies d'influence et de collaboration fondées sur l'écoute et la co-construction.
- Gestion efficace des réunions : ce module aide les managers et chefs de projet à transformer les réunions en véritables espaces d'échanges orientés solutions, de décision, de suivi et de coordination. Les participants y apprennent à clarifier les objectifs, les rôles des participants et les règles d'animation pour gagner en fluidité et en impact.
- Des programmes sont adaptés à certaines fonctions spécifiques, comme la formation Gestion de soi pour la production et la formation des commerciaux pour la vente.
- L'intervention inclut l'outillage des Team Leaders (contremaîtres et chefs d'équipe) pour qu'ils se positionnent en responsabilité, soient plus proactifs et prennent des initiatives.
- Pour pérenniser le changement, des programmes de formation en Pédagogie- andragogie et de Certification au coaching sont proposés pour équiper les formateurs et managers internes.

Exemple : Beautiful Soul a récemment déployé le programme « Leader as Coach » auprès de cadres en ressources humaines et développement organisationnel d'une organisation internatio-

nale. Ce dispositif visait à ancrer une posture de leadership fondée sur la confiance, la responsabilisation et l'écoute. À travers un parcours combinant séances individuelles et ateliers collectifs, les participants ont renforcé leurs compétences relationnelles et leur capacité à accompagner leurs équipes avec clarté, bienveillance et impact. Les effets observés ont été tangibles : un dialogue plus ouvert entre collaborateurs, une meilleure cohésion d'équipe et une plus grande autonomie dans la prise de décision. Au-delà du développement individuel, c'est une culture managériale plus humaine, apprenante et responsabilisante qui s'est installée, contribuant à une performance durable et partagée.

C. Le programme de coaching individuel

Le coaching individuel est un accompagnement personnalisé qui permet à chaque personne de développer son plein potentiel et d'atteindre ses objectifs professionnels dans un environnement bienveillant et stimulant. Le coach agit comme un miroir, utilisant le questionnement structuré et l'écoute active. L'approche repose sur la conviction que la solution est « interne » au coaché.

Contextes d'application et outils de diagnostic

Le coaching individuel vise spécifiquement l'auto-transformation et est sollicité dans les contextes où les dirigeants ou managers ont besoin d'aligner leurs valeurs, leur posture et leur impact.



➤ Développement du leadership et prise de recul

- Ce programme permet au coaché d'adopter des comportements plus favorables au contexte professionnel, menant à une meilleure performance et à un mieux-être (par exemple, moins de stress).
- Des dirigeants ont eu recours au coaching pour développer plus de clarté et d'objectivité dans leurs prises de décision et pour mieux maîtriser leurs « saboteurs ». Cet outil leur permet également de renforcer leur capacité à mobiliser, motiver et autonomiser leurs équipes, en adoptant des postures managériales qui favorisent la responsabilisation, la confiance et l'initiative sur le terrain.
- Cet outil est utilisé pour aider la direction générale de l'organisation à prendre du recul et à clarifier les actions à mettre en œuvre en période

de crise majeure.

➤ Renforcement des pratiques managériales

- L'objectif de ce coaching est de renforcer l'efficacité managériale et l'alignement sur les valeurs de l'organisation, tout en encourageant la responsabilisation et la délégation. Par exemple, des coachés ont cherché à mieux piloter une activité spécifique (achats) ou à professionnaliser davantage leur fonction (responsable RH).

➤ Outils de diagnostic

- Le Test de personnalité DiSC est utilisé pour que le coaché améliore sa connaissance de soi (forces, motivations, facteurs de stress) et apprenne à communiquer et

persuader plus efficacement.

- L'Enquête 360° (Sondage de rétroaction 360°) est essentielle pour évaluer la performance et l'impact d'une personne en recueillant des feedbacks de son entourage professionnel, afin d'augmenter la conscience de soi (fondement du leadership).

De plus, un mentorat RH peut être combiné au coaching individuel pour l'échange d'expériences et l'amélioration des pratiques RH dans le cadre d'un accompagnement spécifique.

Si le coaching individuel agit sur l'ancrage des comportements (comme la gestion des « saboteurs »), la formation vise l'acquisition de compétences (notamment pour évoluer vers un rôle de Manager-Coach), et la facilitation de groupe utilise des outils comme l'Enquête Appréciative (AI) et LSP pour l'alignement stratégique et la restauration de la cohésion autour des forces existantes.

Exemple : dans une banque engagée dans une profonde transformation managériale, un programme de coaching individuel a permis à une cohorte de managers d'aligner leur posture de leadership sur les valeurs et les attentes de l'organisation. Établi sur la base de diagnostics 360°, l'accompagnement a ciblé des leviers concrets tels que la communication, la prise de recul, la décision et la délégation.

Les évaluations croisées ont révélé des évolutions significatives : davantage de responsabilisation, une autonomie renforcée des équipes et une communication plus claire. Les nouvelles pratiques installées se sont traduites par une amélioration perçue et mesurable de la qualité du leadership au quotidien.



Partie III

Les preuves d'impact et les résultats mesurables du changement



1. Satisfaction client et recommandation

Les scores de satisfaction et de recommandation témoignent de la qualité de nos accompagnements, avec une notation moyenne globale sur toutes nos interventions de 8,3/10. Nos programmes suscitent un haut niveau d'adhésion, les participants évaluant régulièrement la satisfaction et la probabilité de recommandation à plus de 8/10, tous secteurs confondus.

2. Impacts collectifs et organisationnels

○ **Engagement et motivation :** les interventions menées par Beautiful Soul favorisent une remobilisation des collaborateurs autour du sens de leur mission et de la vision collective de leur organisation. Les participants expriment une motivation renouvelée, nourrie par une meilleure reconnaissance de leurs contributions et une perception accrue de leur impact au quotidien. Les dirigeants rapportent également une hausse de l'engagement et de la proactivité des équipes, qui se traduit par davantage d'initiatives, une implication renforcée dans les projets et une baisse notable du désengagement passif. Ces évolutions contribuent à instaurer un climat de travail

plus dynamique et porteur, où la fierté d'appartenance et la recherche de performance coexistent harmonieusement.

- **Meilleures cohésion et confiance** : les accompagnements favorisent un réalignement humain et stratégique ; les équipes collaborent mieux, la communication devient plus fluide et les tensions inter-services diminuent sensiblement. Plusieurs organisations rapportent une hausse de la coopération et de la confiance interne, perceptible dès les premières semaines qui suivent l'intervention de Beautiful Soul.
- **Clarté opérationnelle** : nos interventions les organisations en profondeur : création d'organigrammes fonctionnels, clarification des rôles et responsabilités, formalisation d'objectifs SMART. Les réunions de pilotage repensées contribuent à réduire le temps consacré aux réunions classiques, tout en améliorant la qualité des décisions et le suivi des actions prioritaires. Les équipes rapportent également une meilleure visibilité sur les priorités collectives et un gain d'efficacité mesurable dans l'exécution
- **Gouvernance renforcée** : le travail avec les CODIR permet de renforcer la cohérence managériale et d'ancrer une dynamique de gouvernance plus participative. Les dirigeants développent une meilleure prise de recul, une communication plus claire et efficace avec les niveaux intermédiaires et une capacité accrue à piloter la transformation de manière partagée.
- **Résultats financiers ou impacts** : les résultats observés à travers nos accompagnements parlent d'eux-mêmes. Dans le secteur privé, plusieurs entreprises ont retrouvé leur rentabilité, atteint le point d'équilibre ou ouvert de nouveaux marchés après des crises majeures. Dans le secteur public, un ministère a accéléré par 2 la réalisation de son plan d'actions en un an, tandis qu'une organisation régionale a

dans le même temps atteint les meilleurs résultats opérationnels de sa zone. Les gains d'efficacité sont visibles : décisions plus rapides, réunions plus productives et meilleure coordination managériale. En s'appuyant sur son expérience vécue, sur des cas concrets et sur des résultats mesurables , Beautiful Soul démontre qu'une transformation centrée sur les personnes peut accélérer la performance durable et renforcer la compétitivité des organisations.

3. Impacts individuels et développement du leadership

- **Prise de conscience et alignement personnel**

Les participants soulignent une évolution profonde de leur posture, grâce à une meilleure compréhension d'eux-mêmes et de leurs leviers d'efficacité.



○ Évolution des pratiques managériales

Les comportements évoluent de façon tangible : management de proximité plus équilibré entre bienveillance et exigence, gestion du temps et des priorités optimisée, et délégation plus fluide. Les dirigeants adoptent des outils concrets qu'ils ont pu expérimenter avec Beautiful Soul, comme la communication non violente ou le feedback de progrès, qui désamorcent les tensions en situation sensible, améliorent la qualité des échanges et construisent autonomie et motivation.

Résultat : un leadership plus humain, plus lucide et plus efficace, qui se diffuse naturellement dans les équipes.

Témoignages de participants

“ J'ai appris à vraiment écouter activement, consciemment et à adapter mon niveau d'écoute selon la situation.

“ Je me sens plus confiant en tant que manager ; j'ai clarifié la frontière entre mon rôle de responsable et celui de coach.

“ Je suis plus attentif à ne pas projeter mes objectifs sur mon équipe, et à créer un espace d'écoute et de développement.

“ J'ai pris conscience de mes points d'amélioration inconsciente et j'avance désormais avec plus d'intention et de lucidité.



Témoignages des dirigeants

“ Parvenir à définir quatre objectifs clés à mettre en œuvre dans les douze prochains mois, tout en renforçant nos liens et en apprenant à mieux travailler ensemble, c'est un résultat que je ne pensais pas possible d'atteindre en deux jours [...] Nous repartons avec du concret.

Adama COULIBALY

Ex Directeur Régional, Afrique de l'ouest et du centre OXFAM international

“ Notre collaboration avec Beautiful Soul est une façon incroyable de créer du changement et d'améliorer la responsabilisation de chaque collaborateur pour qu'il devienne plus performant.

Elisabeth ROSSIELLO

Fondatrice & Directrice générale d'AZA FINANCE

“

Cet accompagnement a changé énormément de choses dans le fonctionnement de l'équipe. Je note une prise de risque plus importante. Mes collaborateurs ont appris à pratiquer des feedbacks et la communication a été améliorée.

Andréa WOJNAR

Représentante UNFPA Mozambique

“

Beautiful Soul nous a aidés à identifier nos difficultés pour pouvoir améliorer la dynamique, l'efficacité et l'engagement de l'équipe. Nous étions arrivés à un point où nous avons besoin de nous arrêter et de faire notre introspection. Le fait d'avoir accompagné les équipes ensuite par le coaching permet de faire la différence.

Bintou DJIBO

Ancienne Représentante du PNUD
Sénégal

Conclusion et Prochaines Étapes

La conduite du changement ne se décrète pas : elle se vit, se partage et s'incarne. Chez Beautiful Soul, nous croyons que la performance durable naît là où chacun trouve à la fois le sens, la structure et le terrain fertile pour évoluer collectivement. Chaque accompagnement, qu'il s'agisse d'une retraite stratégique, d'une formation managériale ou d'un coaching individuel, poursuit le même objectif : donner les moyens aux équipes de conduire leur propre transformation.

Notre expérience, acquise dans différents environnements à travers l'Afrique, démontre qu'une transformation centrée sur l'humain ne se contente pas de stabiliser les organisations : elle renforce la culture, libère les énergies, aligne les comportements sur la vision et multiplie la performance et l'impact. C'est ainsi que le changement cesse d'être une contrainte pour devenir une compétence collective.

Si votre organisation s'apprête à franchir une étape clé – réorganisation, fusion, croissance, décroissance ou renouvellement stratégique –, parlons-en. Les équipes expertes de Beautiful Soul peuvent vous aider à poser un diagnostic humain du changement, à identifier vos leviers internes de croissance et à concevoir un parcours d'accompagnement sur mesure, adapté à votre culture et à vos priorités.

Contactez Beautiful Soul

pour amorcer un changement conscient, aligné et durable, un changement avec et par les personnes.



