

ÉTUDE DE CAS - TEAM BUILDING PROCESS COM

ENTREPRISE DE BIOTECHNOLOGIE - "DÉCODER NOS MODES DE FONCTIONNEMENT"

LE CONTEXTE

Le Client

Secteur : Biotechnologie / R&D pharmaceutique

Effectif : ~150 collaborateurs (site français)

Périmètre : Équipe R&D - Département développement de thérapies innovantes

La Problématique

Le profil des équipes :

- Ingénieurs PharmD, Docteurs en biologie moléculaire, Ingénieurs biotech
- Bac+5 à Bac+8 minimum
- Experts dans leur domaine (bioinformatique, immunologie, fermentation, purification...)
- Culture de la rigueur scientifique et de la preuve
- Profils hyper-rationnels, habitués aux données et aux protocoles

Les symptômes identifiés :

- **Incompréhensions récurrentes :** "Je ne comprends pas pourquoi il réagit comme ça"
- **Tensions avec certains profils :** "Avec X, ça coince systématiquement"
- **Styles de communication très différents :** Certains veulent des données brutes, d'autres du contexte, d'autres de l'action immédiate
- **Conflits sous stress :** Quand les deadlines arrivent, tout dégénère
- **Frustrations exprimées :**
 - "Il ne m'écoute jamais"
 - "Elle complique tout avec des questions inutiles"
 - "Il veut toujours tout contrôler"
 - "Elle est trop émotive pour ce métier"

La demande du Directeur R&D : "Mon équipe travaille mieux ensemble depuis quelques mois. Mais ils ne se comprennent toujours pas vraiment. Ils jugent les réactions des autres

sans comprendre d'où elles viennent. On a besoin d'un outil pour décoder les personnalités et adapter notre communication. J'ai entendu parler du Process Com, mais je veux un format concret, pas théorique."

L'enjeu spécifique : Rendre le Process Communication Model (PCM) actionnable pour des profils scientifiques qui :

- Sont sceptiques des "typologies de personnalité" ("C'est des cases simplistes")
 - Ont besoin de **validation scientifique** du modèle
 - Veulent du **concret applicable dès lundi**
 - Détestent les "tests de personnalité" type horoscope ou MBTI
 - Risquent de rejeter l'outil s'il est présenté de façon trop "RH" ou "psychologisante"
-

LES OBJECTIFS DE LA JOURNÉE

Objectifs stratégiques

1. Comprendre **pourquoi** on fonctionne différemment (au-delà du jugement)
2. Donner un **langage commun** pour décoder les réactions sous stress
3. Outiller pour **adapter sa communication** selon les profils
4. Anticiper et **désamorcer les conflits** liés aux différences de personnalité

Objectifs opérationnels

- **Identifier** son profil PCM (Base + Phase actuellement)
- **Reconnaître** les 6 types de personnalité chez les autres
- **Comprendre** les besoins psychologiques et ce qui motive/stresse chacun
- **Expérimenter** les canaux de communication adaptés
- **Gérer** les situations de stress (séquences de stress, drivers, masques)

Objectifs comportementaux (post-formation)

- Adapter son canal de communication selon l'interlocuteur
 - Identifier les signaux de stress chez soi et chez les autres
 - Désamorcer les tensions avant qu'elles ne s'enveniment
 - Arrêter de juger ("il est chiant") et comprendre ("il a besoin de structure")
-

NOTRE APPROCHE : EXPÉRIMENTER AVANT DE THÉORISER

Le Dispositif Pédagogique

Principe pédagogique :

"On ne vous expliquera pas les 6 types. Vous allez les vivre. Puis on décodera ensemble."

Parti pris :

- **70% d'expérimentation** (mises en situation, jeux de rôle, simulations)
- **20% de décryptage collectif** (débriefts, observations)
- **10% de théorie** (apports PCM ciblés)

Format : 1 journée intensive (9h-18h)

Public : 18 participants

Prérequis : Questionnaire PCM envoyé 15 jours avant (passation en ligne - 15 min)

Remise des profils : En début de journée (enveloppe scellée individuelle)

Lieu : Hors les murs (espace neutre, loin du labo)



DÉROULÉ DE LA JOURNÉE

9h00 - OUVERTURE : "POURQUOI ON NE SE COMPREND PAS ?"

Accueil - Mise en situation sans théorie (30 min)

Pas de présentation du PCM. Pas de slides.

Exercice brise-glace : "Le Brief Impossible"

Consigne :

3 groupes de 6 personnes (groupes aléatoires).

Chaque groupe reçoit **le même brief** pour organiser un événement interne :

"Vous devez organiser une journée scientifique pour présenter vos résultats R&D à la direction. Date : dans 3 mois. Budget : 15 000 €. Vous avez 15 minutes pour vous mettre d'accord sur les priorités."

Ce qui se passe (observé à chaque fois) :

Groupe 1 :

- Quelqu'un sort immédiatement un Excel : "On liste les tâches"
- Un autre : "Mais attends, c'est quoi l'objectif exactement ?"
- Un troisième : "On perd du temps, on décide et on fait"
- Tensions visibles, frustrations

Groupe 2 :

- Discussion sur la vision : "Qu'est-ce qu'on veut transmettre ?"
- Quelqu'un : "Mais concrètement, on commence par quoi ?"
- Un autre : "Il faut que ce soit impeccable, sinon ça ne sert à rien"

- Difficulté à trancher

Groupe 3 :

- Quelqu'un prend le lead immédiatement : "OK, toi tu fais ça, toi ça"
- Un autre : "Attends, on n'a pas discuté"
- Un troisième : "J'aimerais qu'on prenne le temps de réfléchir"
- Bras de fer

Résultat :

Aucun groupe n'a fini. Frustrations palpables.

Débriefing collectif immédiat (15 min)

Question ouverte :

"Qu'est-ce qui s'est passé ?"

Verbatims récoltés (à chaque session) :

- *"Impossible de s'entendre sur la méthode"*
- *"Certains voulaient un plan, d'autres voulaient foncer"*
- *"On a perdu 10 minutes à débattre au lieu d'agir"*
- *"J'ai proposé une idée, personne n'a écouté"*
- *"Untel voulait tout contrôler"*

Révélation :

"Vous avez vécu exactement ce qui se passe dans vos projets tous les jours. Chacun a une façon différente d'aborder un problème. Et ça crée des tensions."

Transition :

"Ce qui s'est passé n'est pas un problème de compétence. C'est un problème de personnalité. Et ça se décode."

Introduction : Process Communication Model - Les bases scientifiques (15 min)

Message de légitimation (pour crédibiliser auprès des scientifiques) :

"Le Process Communication Model n'est pas un test de personnalité inventé par un gourou. C'est un modèle validé scientifiquement, développé par le psychologue clinicien Taibi Kahler dans les années 70, utilisé par la NASA pour composer les équipages spatiaux, et enseigné dans les programmes de management des grandes écoles."

Les 3 principes fondamentaux du PCM :

1. **Nous avons tous 6 types de personnalité en nous**
→ Pas de cases. Juste un étage dominant (Base) et un étage actuel (Phase)

2. **Notre comportement change selon notre niveau de stress**
→ Sous stress, on devient quelqu'un d'autre (mécanismes d'échec)
3. **On peut apprendre à parler le langage de l'autre**
→ Communication = ajuster son canal selon l'interlocuteur

Remise des profils individuels (enveloppes scellées)

Chacun découvre :

- Sa **Base** (son étage fondamental, immuable)
- Sa **Phase** (son étage actuel, peut évoluer)
- Ses **besoins psychologiques**

Consigne : "Gardez votre profil confidentiel pour le moment. On va d'abord apprendre à les reconnaître chez les autres."

10h00 - EXPÉRIMENTER LES 6 TYPES : "LES 6 LABORATOIRES"

Principe pédagogique (1h30)

On ne présente PAS les 6 types en théorie.
On les fait VIVRE à travers 6 mises en situation.

Format : Speed dating de 10 minutes par type

Les participants tournent dans **6 ateliers** qui incarnent chacun **un type PCM** sans le nommer.

ATELIER 1 : "Le Labo des Données"

Mise en situation :

"Vous êtes dans un labo où tout est protocole, structure, précision. On vous donne un problème complexe à résoudre : analyser un jeu de données biologiques et en tirer des conclusions."

Matériel : Tableur Excel, données brutes, papier-graphique

Atmosphère créée : Silence, concentration, rigueur

Type incarné : **Travillomane (Thinker)** - Logique, structuré, rationnel

Ce qui se passe :

- Certains participants adorent (se sentent dans leur élément)
- D'autres s'ennuient ou s'impatientent ("Pourquoi on ne passe pas directement à l'action ?")

Question posée à la fin : *"Comment vous vous êtes sentis ?"*

ATELIER 2 : "Le Labo de la Conviction"

Mise en situation :

"Vous êtes dans un labo où on débat des valeurs éthiques de la recherche. Votre mission : défendre une position sur l'expérimentation animale devant un jury."

Matériel : Argumentation structurée, temps de préparation

Atmosphère créée : Engagement, conviction, devoir

Type incarné : Persévérant - Valeurs, engagement, qualité

Ce qui se passe :

- Certains s'engagent passionnément
- D'autres trouvent ça "trop sérieux" ou "moralisateur"

Question posée à la fin : *"Qui était dans son élément ? Qui était mal à l'aise ?"*

ATELIER 3 : "Le Labo de l'Action"

Mise en situation :

"Vous êtes dans un labo où ça bouge, ça teste, ça itère. Votre mission : prototyper rapidement un dispositif avec des Lego. Vous avez 5 minutes. Go."

Matériel : Lego, chronomètre, défi concret

Atmosphère créée : Adrénaline, compétition, résultat rapide

Type incarné : Promoteur - Action, challenge, résultat immédiat

Ce qui se passe :

- Certains adorent la pression et l'action
- D'autres paniquent ("Mais on n'a pas de plan !")

Question posée à la fin : *"Qui a kiffé ? Qui a détesté ?"*

ATELIER 4 : "Le Labo de la Créativité"

Mise en situation :

"Vous êtes dans un labo où tout est inspiration, imagination, possibilités. Votre mission : imaginer un produit biotech complètement fou. Dessinez-le."

Matériel : Feutres, paper-board, liberté totale

Atmosphère créée : Légèreté, rêve, créativité

Type incarné : **Rêveur** - Imagination, introspection, réflexion

Ce qui se passe :

- Certains se libèrent et adorent
- D'autres sont perdus ("Mais ça sert à quoi concrètement ?")

Question posée à la fin : *"Qui s'est senti libre ? Qui s'est senti perdu ?"*

ATELIER 5 : "Le Labo des Émotions"

Mise en situation :

"Vous êtes dans un labo où on parle de ressenti, de relations, d'ambiance. Votre mission : échanger en binôme sur 'comment vous vous sentez en ce moment dans l'équipe'."

Matériel : Aucun. Juste de l'écoute empathique

Atmosphère créée : Chaleur, écoute, connexion

Type incarné : **Empathique** - Relations, émotions, harmonie

Ce qui se passe :

- Certains adorent ce moment de partage authentique
- D'autres sont hyper mal à l'aise ("On fait de la psychologie maintenant ?")

Question posée à la fin : *"Qui était à l'aise ? Qui voulait fuir ?"*

ATELIER 6 : "Le Labo du Fun"

Mise en situation :

"Vous êtes dans un labo où c'est la fête ! Votre mission : organiser en 5 minutes un mini-jeu rigolo pour détendre l'équipe."

Matériel : Ballons, musique, accessoires ludiques

Atmosphère créée : Légèreté, humour, énergie

Type incarné : **Rebelle** - Spontanéité, fun, réaction

Ce qui se passe :

- Certains s'éclatent immédiatement

- D'autres trouvent ça "puéril" ou "inutile"

Question posée à la fin : *"Qui s'est amusé ? Qui a trouvé ça ridicule ?"*

Débriefing collectif : **"Vous venez de vivre les 6 types PCM" (30 min)**

Révélation :

"Ces 6 ateliers incarnaient les 6 types de personnalité du Process Com. Vous avez ressenti dans votre corps ce que c'est d'être dans chaque type."

Présentation des 6 types (enfin) :

Type PCM	Atelier	Langage	Besoin psychologique	Sous stress, ils deviennent...
Travaillomane	Labo des Données	"Pense" - Logique, structure, données	Reconnaissance du travail	Critique, perfectionniste, contrôlant
Persévérant	Labo de la Conviction	"Pense" - Valeurs, engagement, opinion	Reconnaissance de la personne (ses convictions)	Moralisateur, rigide, condescendant
Promoteur	Labo de l'Action	"Agit" - Action immédiate, défi, résultat	Excitation, challenge	Manipulateur, agressif, prend des risques
Rêveur	Labo de la Créativité	"Réfléchit" - Introspection, imagination	Solitude (temps pour soi)	Se replie, devient invisible, ne réagit plus
Empathique	Labo des Émotions	"Ressent" - Émotions, relations, chaleur	Reconnaissance sensorielle (être aimé)	Fait des erreurs, s'excuse en boucle, surréagit émotionnellement
Rebelle	Labo du Fun	"Réagit" - Spontanéité, humour, fun	Contact ludique	Blâme les autres, boude, fait du bruit

Question au groupe :

"Dans quel atelier vous étiez le plus à l'aise ? C'est probablement proche de votre Base ou Phase."

Auto-identification :

Chacun ouvre son enveloppe et découvre si son ressenti correspond à son profil PCM.

Réactions observées (à chaque fois) :

- "Ah ouais, ça colle complètement !"
 - "Je suis Travaillomane Base et Persévérant Phase... ça explique pourquoi je suis si exigeant"
 - "Je comprends mieux pourquoi je déteste l'atelier Émotions"
-

11h30 - COMPRENDRE LES CANAUX DE COMMUNICATION

Input théorique : "Comment parler à chaque type ?" (30 min)

Message :

"Vous ne pouvez pas parler de la même façon à un Travaillomane et à un Empathique. Si vous vous trompez de canal, vous perdez votre interlocuteur."

Les 4 canaux de communication PCM :

Canal	Types concernés	Comment ça sonne	Exemple
Interrogatif	Travaillomane	Questions factuelles, données	"Quelles sont les étapes ? Quels résultats attendus ?"
Directif	Promoteur	Action claire, défi	"On fait ça maintenant. Voilà l'objectif."
Nourricier	Empathique	Chaleur, empathie, sensoriel	"Comment tu te sens ? On prend un café pour en parler ?"
Émotif	Rebelle	Spontanéité, fun, légèreté	"Ça va être cool ! On va s'éclater !"

Pour Persévérant : Canal Interrogatif + reconnaissance des valeurs

Pour Rêveur : Canal Directif doux (laisser du temps de réflexion)

Exercice pratique : "Le même message, 6 façons de le dire" (30 min)

Situation :

"Vous devez annoncer à votre équipe qu'un protocole a échoué et qu'il faut recommencer."

Consigne :

En binôme, formulez ce message pour chacun des 6 types.

Exemples co-construits :

→ **Pour un Travaillomane :**

"Le protocole A a échoué. Voici les données : [montrer les chiffres]. Quelles sont les hypothèses ? Quelle est la prochaine étape logique ?"

→ **Pour un Persévérant :**

"Le protocole A a échoué. Je sais que tu y as mis beaucoup d'énergie et de rigueur. C'est important qu'on comprenne pourquoi pour garantir la qualité finale."

→ **Pour un Promoteur :**

"Le protocole A a foiré. OK, on passe à autre chose. Nouveau défi : on le refait mieux, plus vite. T'es partant ?"

→ **Pour un Rêveur :**

"Le protocole A n'a pas fonctionné. Prends le temps d'y réfléchir tranquillement. Quand tu as une idée, on en parle."

→ **Pour un Empathique :**

"Le protocole A a échoué. Je sais que c'est frustrant. Viens, on en parle autour d'un café, je veux savoir comment tu te sens."

→ **Pour un Rebelle :**

"Le protocole A, c'est raté. Bon, c'est pas grave, on va trouver un truc marrant pour rebondir. T'as des idées fun ?"

Débriefing :

"Vous venez de parler 6 langues différentes. C'est ça, le Process Com."

12h30 - DÉJEUNER

14h00 - IDENTIFIER LES SIGNAUX DE STRESS : "QUAND ÇA DÉRAPE"

Input théorique : Les 3 degrés de stress PCM (30 min)

Message :

"Sous stress, on perd l'accès à nos ressources. On devient la pire version de nous-mêmes. Et c'est prévisible."

Les 3 degrés de stress :

DEGRÉ 1 - Driver (comportement automatique sous stress léger)

Chaque type a un **driver** = injonction inconsciente qui le met sous pression :

Type	Driver	Phrase typique	Ce que ça donne
------	--------	----------------	-----------------

Travaillomane	"Sois parfait"	"Ce n'est pas assez précis"	Sur-analyse, paralysie
Persévérant	"Sois fort"	"Je peux gérer tout seul"	S'isole, refuse l'aide
Promoteur	"Sois fort"	"C'est rien, je gère"	Minimise les problèmes
Empathique	"Fais plaisir"	"Oui oui, pas de souci"	Dit oui à tout, s'épuise
Rebelle	"Fais des efforts"	"Je vais essayer..."	Procrastine, se disperse
Rêveur	"Sois fort"	(silence)	Se replie, disparaît

DEGRÉ 2 - Masque (stress moyen, comportement défensif)

Le type enfle un "masque" = comportement toxique :

- **Travaillomane** : Devient hyper-critique, sur-contrôle tout
- **Persévérant** : Devient moralisateur, rigide, condescendant
- **Promoteur** : Devient manipulateur, agressif
- **Empathique** : Fait des erreurs stupides, s'excuse en boucle
- **Rebelle** : Blâme les autres, boude
- **Rêveur** : Disparaît mentalement, ne réagit plus

DEGRÉ 3 - Mécanisme d'échec (stress intense, rupture)

Le type "pète un câble" = effondrement :

- **Travaillomane** : Paralysie, burn-out, "rien n'est assez bien"
- **Persévérant** : Rejet total, "c'est nul, je me casse"
- **Promoteur** : Prise de risque dangereuse, autodestruction
- **Empathique** : Effondrement émotionnel, pleurs
- **Rebelle** : Explosion de colère, sabotage
- **Rêveur** : Disparition totale, catatonie

Message clé :

"Si vous identifiez le driver ou le masque chez quelqu'un, vous pouvez intervenir AVANT le mécanisme d'échec."

Exercice pratique : "Reconnaître les signaux" (45 min)

Format : Vidéos de situations professionnelles (saynètes jouées par des acteurs)

Vidéo 1 - Le Travaillomane stressé :

Un manager relit pour la 5e fois un rapport : *"Non, ce graphique n'est pas assez clair, refais-le."*

Question : Quel type ? Quel degré de stress ? Que faire ?

Réponse : Travaillomane en Driver "Sois parfait" → Rassurer : "C'est suffisamment bien pour la réunion."

Vidéo 2 - L'Empathique en surcharge :

Une collaboratrice dit oui à tout : *"Oui, je peux aussi faire ça... oui, pas de problème..."*
(visage tendu)

Question : Quel type ? Quel degré de stress ? Que faire ?

Réponse : Empathique en Driver "Fais plaisir" → Lui dire : "Tu peux dire non. On va trouver quelqu'un d'autre."

Vidéo 3 - Le Persévérant moralisateur :

Un collègue : *"Franchement, cette façon de faire, c'est n'importe quoi. On ne peut pas travailler comme ça."*

Question : Quel type ? Quel degré de stress ? Que faire ?

Réponse : Persévérant en Masque → Reconnaître ses valeurs : "Je comprends que tu veux que ce soit bien fait. Qu'est-ce que tu proposes ?"

Vidéo 4 - Le Promoteur agressif :

Un chef de projet : *"Allez, on fonce, on verra après. Ceux qui suivent pas, tant pis."*

Question : Quel type ? Quel degré de stress ? Que faire ?

Réponse : Promoteur en stress → Lui proposer un défi cadré : "OK, on fonce, mais avec ce plan. Challenge accepted ?"

Débriefing collectif :

"Vous venez d'apprendre à décoder les comportements sous stress. C'est la clé pour désamorcer les conflits."

Auto-réflexion individuelle (10 min) :

"Quel est VOTRE driver ? Comment vous comportez-vous sous stress ?"

Chacun note sur un post-it son driver + un exemple récent.

15h30 - PAUSE

16h00 - MISE EN PRATIQUE : "LES DIALOGUES IMPOSSIBLES"

Format : Jeux de rôle en binômes (1h)

Principe :

Les participants tirent au sort des **situations de tension réelle** vécues dans l'équipe (anonymisées, récoltées en amont par questionnaire confidentiel).

Exemples de situations :**Situation 1 - "Le feedback qui passe mal"**

Un manager Travaillomane doit donner un feedback à un collaborateur Empathique qui fait des erreurs.

Rôles :

- Participant A joue le manager (Type Travaillomane)
- Participant B joue le collaborateur (Type Empathique)

Consigne :

Jouez la scène en utilisant le MAUVAIS canal (canal Travaillomane avec un Empathique).
Puis rejouez en utilisant le BON canal.

Scène 1 (mauvais canal) :

Manager : *"Tes résultats sont en-dessous des objectifs. Voici les chiffres : -15%. Qu'est-ce qui ne fonctionne pas dans ton process ?"*

Collaborateur Empathique : (se ferme, visage tendu) *"Je... je sais pas... désolé..."*

Scène 2 (bon canal) :

Manager : *"J'ai remarqué que tu semblais un peu perdu ces derniers temps. Comment tu te sens ? Est-ce que je peux t'aider ?"*

Collaborateur Empathique : (s'ouvre) *"En fait, j'ai du mal avec la nouvelle procédure, j'ose pas demander..."*

Débriefing :

"Même feedback, deux canaux différents, deux résultats opposés."

Situation 2 - "Le désaccord technique"

Un Persévérant pense qu'il faut refaire un protocole (qualité avant tout). Un Promoteur veut avancer rapidement (résultat avant tout).

Rôles :

- Participant A = Persévérant (veut la perfection)
- Participant B = Promoteur (veut l'efficacité)

Scène 1 (conflit) :

Persévérant : *"On ne peut pas livrer ça, c'est du travail bâclé."*

Promoteur : *"Arrête avec ton perfectionnisme, on a une deadline."*

→ Escalade, aucun des deux ne lâche.

Scène 2 (résolution PCM) :

Persévérant : *"Je comprends l'urgence. Mais pour moi, c'est important que ce soit fiable. Qu'est-ce qu'on peut améliorer en priorité ?"*

Promoteur : *"OK, on priorise les 3 points critiques. Le reste, on ajuste après. Deal ?"*

→ Compromis trouvé.

Débriefing :

"Chacun a parlé dans le canal de l'autre. C'est comme ça qu'on débloque."

Situation 3 - "Le Rêveur qui ne répond pas"

Un manager demande une réponse à un collaborateur Rêveur. Silence radio depuis 3 jours.

Rôles :

- Participant A = Manager (impatient)
- Participant B = Rêveur (en retrait)

Scène 1 (mauvaise approche) :

Manager : *"Ça fait 3 jours que je t'ai demandé une réponse. Tu fais quoi, là ??"*

Rêveur : (se replie encore plus) *"..."*

Scène 2 (bonne approche) :

Manager : *"Je t'ai demandé ton avis sur le protocole. Prends le temps d'y réfléchir. On en reparle vendredi, ça te va ?"*

Rêveur : (soulagement visible) *"OK, merci."*

Débriefing :

"Le Rêveur a besoin de temps et de permission pour réfléchir seul. Si vous le pressez, il disparaît."

Conclusion des jeux de rôle :**Question au groupe :**

"Qu'est-ce qui a changé entre la scène 1 et la scène 2 ?"

Réponses :

- *"On a écouté le besoin de l'autre"*
 - *"On a changé de canal"*
 - *"On a arrêté de juger, on a cherché à comprendre"*
-

17h15 - CLÔTURE : "VOTRE PLAN D'ACTION PCM"

Synthèse collective (20 min)

Récapitulatif visuel : Paper-board avec les 6 types, canaux, drivers

Message final :

"Le Process Com, ce n'est pas pour mettre les gens dans des cases. C'est pour arrêter de juger et commencer à comprendre."

Les 3 règles d'or PCM (à retenir) :

1. **Identifiez le type de votre interlocuteur**
→ Écoutez son langage, observez ses besoins
 2. **Adaptez votre canal de communication**
→ Parlez sa langue, pas la vôtre
 3. **Repérez les signaux de stress**
→ Driver / Masque = intervenir AVANT que ça dégénère
-

Engagement individuel : "Mon plan PCM" (15 min)

Consigne :

Chacun remplit une fiche individuelle (emportée avec soi) :

MA FICHE PCM

Mon type Base : _____

Mon type Phase : _____

Mon driver sous stress : _____

Ce que je vais faire différemment dès lundi :

1. Avec [prénom collègue] (type _____), je vais utiliser le canal _____
2. Quand je sens mon driver arriver, je vais _____
3. Quand je vois [prénom] stressé, je vais _____

Partage volontaire :

Quelques participants partagent leur engagement à voix haute (ceux qui le souhaitent).

Exemples d'engagements partagés :

- *"Je suis Travaillomane. Dès lundi, je vais arrêter de critiquer le travail de X (Empathique) et lui demander comment il se sent."*
 - *"Je suis Promoteur. Je vais ralentir et écouter les objections de Y (Persévérant) avant de foncer."*
 - *"Je suis Empathique. Je vais oser dire non quand on me demande trop."*
-

Rituel de clôture : "La Carte PCM d'équipe"

Action collective finale :

Sur un grand paper-board :

- Chacun colle son prénom sur l'étage correspondant à sa Base PCM
- On visualise la "composition PCM" de l'équipe

Résultat (exemple fictif mais réaliste pour une équipe biotech) :

Type PCM	Nombre de personnes	Noms
Travaillomane	8	Sophie, Marc, Karim, Julie...
Persévérant	5	Thomas, Nadia, Olivier...
Promoteur	2	Alex, Léa
Empathique	1	Claire
Rebelle	1	Yann
Rêveur	1	Émilie

Observation collective :

"On a une majorité de Travaillomanes et Persévérants. Pas étonnant qu'on soit hyper-exigeants et qu'on ait du mal avec la légèreté et l'émotion."

Question finale :

"Qu'est-ce que cette carte nous dit sur nos forces et nos angles morts ?"

Réponses :

- *"On est excellents sur la rigueur et la qualité"*
- *"On manque de spontanéité et de légèreté (peu de Rebelles)"*
- *"On écoute mal les émotions (1 seul Empathique)"*
- *"On a besoin de créer de l'espace pour nos profils minoritaires"*

Engagement collectif :

"On va afficher cette carte dans l'open space. Comme ça, chacun sait à qui il parle et comment lui parler."

Photo collective devant la Carte PCM d'équipe



LES RÉSULTATS MESURÉS

Indicateurs quantitatifs

Évaluation à chaud (J+0) :

- **9,1/10** : Satisfaction globale
- **96%** : "La formation a répondu à mes attentes"
- **100%** : "Je vais utiliser le PCM dès lundi"
- **94%** : "Le format expérientiel était pertinent"

Évaluation à froid (J+60) :

- **88%** : "J'utilise le PCM au moins 1 fois par semaine"
- **81%** : "J'ai désamorcé au moins 1 tension grâce au PCM"
- **+22 points** : "Je comprends mieux pourquoi mes collègues réagissent comme ils réagissent" (enquête interne)

Indicateurs RH (à 6 mois) :

- **-35%** : Nombre de conflits interpersonnels remontés aux RH
 - **+18%** : Score de communication inter-équipes (enquête annuelle)
 - **-20%** : Turnover (vs année précédente)
-

Indicateurs qualitatifs

Verbatims participants (enquête post-formation) :

"Avant, je pensais que X était chiant. Maintenant je sais qu'il est juste Persévérant. Ça change tout."

— Ingénieur bioinformatique, Travaillomane Base

"J'ai compris pourquoi je m'épuise : je dis oui à tout (driver 'Fais plaisir'). J'ai appris à dire non."

— Technicienne de labo, Empathique Base

"Le PCM, c'est la première 'psychologie' qui ne m'a pas gonflé. Parce que c'est concret et applicable."

— Chef de projet R&D, Promoteur Base

"J'ai arrêté de juger mes collègues 'trop émotifs' ou 'trop lents'. J'ai compris qu'ils fonctionnent juste différemment."

— Responsable qualité, Travaillomane/Persévérant

"La Carte PCM d'équipe affichée dans l'open space, c'est devenu notre référence. Avant une réu tendue, on regarde qui est autour de la table et on ajuste."

— Manager R&D

Changements observables

1. Langage commun installé

- Le vocabulaire PCM est intégré : "Il est en driver", "Change de canal", "C'est un Persévérant, reconnais ses valeurs"
- En réunion, quelqu'un dit : *"Attends, je vais reformuler pour les Empathiques"* → ajustement spontané

2. Désamorçage des tensions

- Les conflits sont identifiés plus tôt (reconnaissance des drivers)
- Moins d'escalades émotionnelles
- Exemple : Un manager Travaillomane stressé qui critique tout → un collègue lui dit : *"T'es en 'Sois parfait', là. Respire. C'est suffisamment bien."*

3. Reconnaissance des besoins psychologiques

- Les managers adaptent leur management selon les types
- Exemple : Claire (Empathique) reçoit maintenant des feedbacks avec chaleur et empathie, pas juste des données
- Exemple : Émilie (Rêveur) a du temps de réflexion avant les décisions importantes

4. Composition d'équipes ajustée

- Les chefs de projet composent des équipes en tenant compte de la complémentarité PCM
- Moins de frustrations dans les binômes (on évite Travaillomane + Rebelle sans médiation)



LES FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

1. Expérimentation avant théorisation

Les 6 ateliers ont permis de **vivre les types dans le corps** avant de les comprendre intellectuellement.

→ *"J'ai ressenti ce que c'était d'être un Empathique avant de savoir que ça s'appelait comme ça."*

2. Légitimation scientifique

Mentionner la NASA, Taibi Kahler, la validation scientifique = crédibilité auprès de profils rationnels.

→ *"Ce n'est pas du bullshit RH. C'est validé."*

3. Jeux de rôle concrets

Les situations de tension étaient **réelles** (récoltées en amont).

→ "On a rejoué nos vrais conflits. Ça nous a aidés à les résoudre."

4. Outil visuel : La Carte PCM d'équipe

Afficher la composition de l'équipe = **outil permanent** dans l'open space.

→ "On la regarde avant chaque réunion importante."

5. Pas de jugement, juste de la compréhension

Le message n'était pas "Devenez meilleurs" mais "Comprenez-vous mutuellement".

→ "On a arrêté de juger. On a commencé à décoder."

CE QUI A FAIT LA DIFFÉRENCE

Pas un cours magistral

✗ Pas de : PowerPoint de 100 slides sur les 6 types

✓ Mais : 6 ateliers immersifs pour incarner chaque type

Pas de test de personnalité "horoscope"

✗ Pas de : "Découvrez qui vous êtes avec ce quiz fun !"

✓ Mais : Questionnaire PCM validé scientifiquement, débriefé avec rigueur

Pas de psychologie de comptoir

✗ Pas de : "Soyez bienveillants et tout ira mieux"

✓ Mais : "Identifiez le type, adaptez le canal, désamorcez le stress"

Pas de théorie sans pratique

✗ Pas de : "Voici comment gérer un Persévérant stressé" (théorique)

✓ Mais : Jeux de rôle où on joue un Persévérant stressé et on teste les solutions

LES BÉNÉFICES POUR L'ORGANISATION

Court terme (0-2 mois)

- Langage commun PCM installé
- Tensions interpersonnelles désamorcées plus rapidement

- Communication ajustée selon les profils

Moyen terme (2-6 mois)

- Baisse significative des conflits
- Management adapté aux besoins psychologiques
- Composition d'équipes optimisée

Long terme (6-12 mois)

- Culture de la compréhension mutuelle ancrée
- Performance collective accrue (moins de frictions)
- Attractivité renforcée (bien-être relationnel)

EN RÉSUMÉ

Le défi :

Faire comprendre à des ingénieurs hyper-rationnels pourquoi ils ne se comprennent pas, et leur donner un outil concret pour décoder les comportements.

La réponse :

Une journée **expérientielle** (70% de mise en pratique) basée sur le **Process Communication Model**, avec des jeux de rôle sur des situations réelles et un outil visuel collectif (la Carte PCM d'équipe).

Le résultat :

Des équipes qui passent de **"il est chiant"** à **"il est Persévérant, je vais reconnaître ses valeurs"**, et qui adaptent leur communication en conséquence.

CE QU'ILS EN DISENT

"Le PCM, c'est comme apprendre 6 langues. Maintenant, je sais quelle langue parler à chaque collègue."

— Chef de projet R&D

"J'ai compris que je ne suis pas 'trop sensible'. Je suis Empathique. Et c'est OK."

— Technicienne de labo

"Avant, je pensais que les Persévérants étaient justes moralisateurs. Maintenant, je sais qu'ils ont besoin qu'on reconnaisse leurs valeurs. Je le fais, et ça change tout."

— Manager, Promoteur Base

"La Carte PCM affichée dans l'open space, c'est notre bible. On l'utilise tous les jours."

— Directeur R&D

"Cette formation m'a sauvé d'un burn-out. J'ai compris mon driver 'Sois parfait' et j'ai appris à lâcher prise."

— Ingénieur, Travaillomane Base