

# Progress Consulting

# Management Advisory

## Customer Cases 2024



Developing people,   
transforming  
organizations

ENG

Ce catalogue contient  
des liens cliquables



## Notre mission !

Depuis plus de 20 ans, nous accompagnons nos clients dans le **développement de leur capital humain et la transformation de leurs modèles opératoire et organisationnel**, via la combinaison unique des expertises présentes au sein de nos différentes lignes de métier\*

Plus spécifiquement, notre ligne de métier 'Management Advisory' vise à **influencer de manière pérenne les éléments créateurs de valeur d'une organisation**, en assurant un alignement fort entre ses dimensions stratégique, structurelle, opérationnelle et humaine

Ce document propose, au travers de quelques cas réels, une illustration des principaux services qui y sont proposés

\*Management Advisory | Learning & Development | Talent Management | Coaching Academy | Cultural Transformation | Digital Solutions

## Progress Consulting en quelques mots



Près de **40 Professionnels** provenant de cabinets internationaux ou présentant une expérience managériale et/ou opérationnelle probante dans des secteurs variés



De **nombreuses références locales et internationales** sur de larges projets de transformation d'organisation et de développement humain



Un **réseau d'intervenants experts** activables en fonction de besoins spécifiques d'un projet ou d'un contexte : System Implementation, Facility Management, RSE & Environnement, Lean Management,...



Une **dynamique d'intervention éprouvée et participative**, visant à assurer tant la pérennité des nouveaux modes de travail que le développement des compétences internes



Une zone d'intervention qui s'étend **bien au-delà des frontières domestiques** – et qui continue de s'élargir (Flandres, Luxembourg, France, UK,...)



Une prise en compte des **considérations environnementales et autres démarches RSE** dans nos projets internes et nos interventions, en ligne avec nos valeurs et les principes prônés par nos clients

# 6 domaines d'expertise, une seule approche : pragmatisme & simplicité

## ROADMAP STRATÉGIQUE



## DESIGN ORGANISATIONNEL



## PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE



## GESTION DU CHANGEMENT



## TRANSFORMATION CULTURELLE



## GESTION DE PROJET



## Roadmap Stratégique

Nous vous accompagnons dans l'élaboration des grandes lignes stratégiques de votre organisation, afin d'en identifier et affirmer **les orientations et les positionnements clés**, et d'en renforcer la compétitivité et la pérennité : vision, analyse macro-économique des secteurs cibles, leviers de croissance et de différenciation, plan d'actions et suivi de mise en œuvre,...

→ En savoir plus



## Performance Opérationnelle

Nous travaillons avec vous à l'optimisation de **la performance de votre entreprise au niveau de ses modes de fonctionnement et de ses processus**, en veillant à renforcer à la fois l'expérience de vos collaborateurs et celle de vos clients. Nous permettons ainsi la mise en œuvre et l'ancrage d'une démarche holistique de bonnes pratiques et d'amélioration continue

→ En savoir plus



## Transformation Culturelle

Notre approche systémique nous permet de **mesurer et d'influencer en profondeur l'ensemble des éléments constitutifs de la culture de votre organisation**. Nous en faisons ainsi un instrument clé de l'amélioration et de la pérennisation des performances, ainsi qu'un argument fort en termes d'attractivité et de rétention des talents

→ En savoir plus



## Design Organisationnel

Nous construisons avec vous une **structure organisationnelle soutenant la mise en œuvre de votre stratégie**, tenant compte tant de votre contexte que de vos contraintes – internes ou externes. Celle-ci doit s'appuyer sur une gouvernance basée sur des systèmes de management cohérents et les capacités essentielles et dynamiques de vos ressources

→ En savoir plus



## Gestion du Changement

Sur base d'une approche fondée sur les meilleures pratiques de marché ainsi que sur notre expérience extensive de la gestion des dynamiques humaines dans un contexte de changement, nous accompagnons vos collaborateurs dans leur **démarche d'acceptation, d'adoption et d'engagement vis à vis d'une évolution clé** au sein de votre organisation

→ En savoir plus



## Gestion de Projet

Nous vous accompagnons dans le cadre de la **préparation, l'exécution, le déploiement et le suivi de vos projets stratégiques**. Nous concentrons nos efforts tant sur la qualité de la démarche que les résultats à atteindre, tout en assurant le juste niveau de coordination et d'implication des différentes parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet

→ En savoir plus

# Déterminer les ambitions de croissance & tracer le chemin pour y parvenir



**Organisation**  
100-200 ETPs  
Energie Verte  
Belgique & International

**Défis**  
Définition de la roadmap  
stratégique à 3 ans dans un  
contexte de forte croissance

## Contexte & Raisons d’Être du Projet

Alors qu’elle vient d’intégrer deux nouveaux associés au sein de son Comité de Direction, l’entreprise fait face à un dilemme : poursuivre son développement et continuer à viser une croissance à deux chiffres – au risque de perdre son identité et ses leviers de différenciation originels – ou se stabiliser en s’appuyant sur les expertises existantes et travailler principalement à l’amélioration de la qualité des produits et des prestations sans viser de nouveaux marchés. Dans un secteur en constante (r)évolution, il est indispensable de s’aligner collectivement sur les orientations stratégiques clés et de comprendre les implications nécessaires à leur poursuite.

**Budget**  
10.000 € - 15.000 €

**Durée**  
Intakes préliminaires  
puis 2 sessions de  
travail d’une journée

**Ressources**  
1 consultant (Stratégie)

### Besoins Explicités

- 01** Aligner le Comité de Direction quant à la finalité de l’organisation, à la volonté de croissance sans négliger la qualité et les modèles de fonctionnement historique
- 02** Trouver le juste équilibre entre innovation et commercial, afin d’assurer que l’organisation soit en mesure de relever les défis de demain
- 03** Assurer davantage de cohérence dans la diversité des solutions proposées et des marchés adressés, principalement en termes de faisabilité et de rentabilité

### Résultats

- ✓ Une clarification du lien entre les combinaisons Produits/Rôles et les typologies clients
- ✓ La mise en valeur et l’optimisation des leviers de différenciation
- ✓ Un plan stratégique sur 3 ans détaillant les évolutions ciblées du Chiffre d’Affaires, des ressources et de la répartition de l’offre
- ✓ Un plan de déploiement détaillant les actions prioritaires sur différents niveaux (commercial, RH, opérationnel, systèmes de gestion,...)

### Notre Approche

En co-construction avec le Comité de Direction, l’approche se décompose en 6 réflexions clés :

- ➔ « Quelle est la pièce dans laquelle nous jouons ? » Réflexion autour des aspects micro-économiques du secteur et de la cartographie compétitive
- ➔ « Quel rôle souhaitons-nous y jouer ? » Réflexion sur la couverture de segment et de géographie, le couple marché/produit,...
- ➔ « Qu’est-ce qui nous différencie pour ce rôle ? » Réflexion sur les facteurs différenciants et les avantages compétitifs
- ➔ « Que devons-nous faire pour y parvenir ? » Détermination de la structure, la gouvernance et les investissements à mettre en place
- ➔ « Quel est le chemin à parcourir ? » Identification et planification des actions à entreprendre pour atteindre la vision cible
- ➔ « Comment pouvons-nous garder le cap ? » Détermination et engagement sur les moyens de suivi du plan d’actions stratégique

### Quelques Références



# Refléter les ambitions stratégiques & renforcer la gestion des expertises



**Organisation**  
50-100 ETPs  
High-Tech & Space  
Belgique

**Défis**  
Détermination de la structure organisationnelle cible & gestion stratégique des talents

## Contexte & Raisons d'Être du Projet

Afin d'atteindre ses ambitions en termes de développement et de croissance, un exercice stratégique préliminaire a amené le Comité de Direction à la conclusion qu'il était désormais nécessaire pour l'entreprise de s'organiser non plus sur base des expertises techniques actuellement présentes au sein de ses équipes, mais bien en fonction des réalités actuelles et futures de ses marchés cibles. Ce constat doit se traduire par une proximité et une écoute renforcée vis-à-vis des clients, ainsi qu'une gestion plus stratégique et structurelle de ses talents.

**Budget**  
15.000 € - 25.000 €

**Durée**  
6 à 8 sessions de travail d'1/2 journée

**Ressources**  
2 consultants (Org Design & Talent Management)

### Besoins Explicités

- 01** Se doter d'une structure plus à même de répondre aux besoins spécifiques des segments ciblés et de mieux gérer les tendances anticipées en terme d'innovation
- 02** Capitaliser plus efficacement sur l'expertise technique et méthodologique interne et identifier les partenariats stratégiques indispensables
- 03** Permettre des parcours de développement de carrière autour des marchés cibles et des savoir-faire techniques

### Résultats

- ✓ Une structure organisationnelle répondant aux logiques de marchés et soutenue par des centres de compétences technologiques
- ✓ Des lignes d'activités spécifiques entièrement responsables de bout en bout du cycle de vie des commandes et des projets clients
- ✓ Une allocation et une utilisation plus efficaces des expertises internes
- ✓ Une gouvernance mettant en avant les rôles et les interactions clés au sein de l'organisation

### Notre Approche

La démarche suivie vise à aboutir à un plan de transition vers l'organisation et les principes de fonctionnement cibles, sur base des implications identifiées en cours de démarche :

- Confirmation des orientations et des principes fondateurs résultant de l'exercice préliminaire
- Evaluation du degré de maturité stratégique des métiers et des expertises internes
- Identification des technologies globales s'appliquant à tous les segments ciblés ou spécifiques à un segment en particulier
- Définition des grands principes de gouvernance et de responsabilités des rôles identifiés
- Formalisation de la structure cible et plan de transition et de mise en œuvre
- Logique de développement des carrières sur 3 axes : criticité technique, management d'équipes et management stratégique

### Quelques Références



Plus d'informations

Table des matières

# Optimiser & harmoniser les processus internes afin de soutenir la croissance



**Organisation**  
500-750 ETPs  
High-Tech & Media  
Belgique, EMEA, NALA, APAC

**Défis**  
Formalisation & Optimisation des processus internes & amélioration continue

## Contexte & Raisons d’Être du Projet

Afin de permettre et faciliter le développement de son nouvel ERP, l’organisation souhaite revoir et optimiser ses processus internes et en assurer la bonne application par les équipes. Pour se faire, 12 domaines fonctionnels en lien direct avec l’ERP ont été identifiés en vue d’être formalisés en flux d’activités end-to-end. L’un des objectifs sous-jacents de cette initiative est de développer une culture davantage soutenue par des ‘processus’ et des périmètres de responsabilités clairs au sein de l’organisation. Dans un premier temps, la démarche se base donc sur les besoins identifiés par l’équipe projet ERP, avant de s’étendre au reste de l’organisation – notamment dans la perspective d’une certification ISO.

**Budget**  
100.000 € - 150.000 €

**Durée**  
Variable, sur base du périmètre à couvrir  
(4 semaines /périmètre)

**Ressources**  
2 à 3 consultants  
(Process) à mi-temps

### Besoins Explicités

- 01** Documenter les processus et flux d’activités clés de chaque domaine fonctionnel identifié afin de faciliter le travail d’intégration de l’ERP
- 02** Construire une vue globale “end-to-end” de l’architecture fonctionnelle cible et définir les grands principes de gouvernance permettant sa mise en oeuvre au sein de l’organisation
- 03** Renforcer les niveaux de compétence et de maturité ‘process’ des personnes identifiées comme Business Process Owners (BPO), afin de leur permettre d’être performant dans leur nouveau rôle

### Résultats

- ✓ Une description des processus jusqu’au niveau de détail approprié (simplicité et pragmatisme)
- ✓ Des BPO en phase avec leur nouveau rôle, et des responsabilités claires à tous niveaux
- ✓ L’ensemble des processus centralisés dans un outil collaboratif unique
- ✓ Les dépendances et les interactions entre domaines fonctionnels clairement identifiées
- ✓ L’amélioration continue ancrée dans le quotidien opérationnel des équipes

### Notre Approche

La démarche initiée, itérative et participative, permet des résultats pragmatiques et rapides sur les différents domaines couverts :

- ➔ Confirmation des périmètres ciblés et des besoins réels. Identification de l’outil digital de formalisation le plus approprié
- ➔ Co-construction avec les principales parties prenantes des flux d’activités et des niveaux et typologies de responsabilités (RACI)
- ➔ Formalisation de l’architecture fonctionnelle cible et du cadre de gouvernance facilitant les interactions entre les périmètres
- ➔ Déploiement progressif des processus au sein des équipes et accompagnement sur les changements potentiels qu’ils impliquent
- ➔ Accompagnement des Business Process Owners (les ‘BPO’) dans l’acquisition des compétences et réflexes ‘process’ clés
- ➔ Lancement, avec les BPO, des cycles d’amélioration continue sur chaque périmètre

### Quelques Références



[Plus d’informations](#)

[Table des matières](#)

# Anticiper & gérer les impacts relatifs au déploiement d'une solution CRM



**Organisation**  
750-1250 ETPs  
Finance  
Luxembourg, puis Monde

**Défis**  
Définition & mise en oeuvre du plan de gestion du changement d'une nouvelle solution CRM

## Contexte & Raisons d'Être du Projet

Afin renforcer sa position de leader sur le marché européen et de servir encore mieux ses clients, l'organisation désire mettre en place une solution CRM moderne et dynamique destinée à centraliser l'ensemble des informations et des interactions relatives au cycle de vie du client (sur Luxembourg dans un premier temps, puis sur les autres entités du groupe). L'objectif de l'initiative est donc d'appuyer l'équipe projet CRM sur les aspects liés à la gestion des dynamiques humaines dans le cadre de ce changement aux implications complexes et ainsi de combiner la qualité de la solution déployée et le niveau nécessaire d'adhésion par les parties prenantes.

**Budget**  
100.000 € - 150.000 €

**Durée**  
9 à 12 mois, sur base du calendrier du projet CRM

**Ressources**  
2 consultants (Change Management & Culture Organisationnelle)

### Besoins Explicités

- 01** Evaluer la situation actuelle et la prédisposition des populations impactées vis-à-vis des changements à venir, puis identifier et planifier les actions à entreprendre
- 02** Aider, à travers une série d'initiatives (e.g. ateliers, plan de communication, coaching collectifs ou individuels...), les acteurs de terrain à s'appropriier le nouvel outil
- 03** Coacher individuellement et/ou collectivement l'équipe de « Digital Officers internes » dans une logique d'acquisition et de renforcement des compétences « Change »

### Résultats

- ✓ La cartographie détaillée des impacts anticipés et des résistances potentielles
- ✓ La planification et la mise en oeuvre des actions d'accompagnement sur 4 axes : formations & onboarding, soutien 'on-the-job', coaching de proximité, communication & promotion
- ✓ L'identification et l'activation de la communauté d'ambassadeurs internes et de Change Managers
- ✓ L'émulation de la démarche sur les autres entités géographiques du groupe

### Notre Approche

L'approche s'articule autour de 2 grandes étapes successives, 'l'Intelligence Projet' puis 'l'exécution et le suivi du plan de gestion changement' :

- ➔ Evaluation des impacts et des résistances potentielles relatives au déploiement de la solution CRM – via questionnaires, entretiens et workshops dédiés
- ➔ Identification et planification des actions à entreprendre (e.g. formations, communication, ateliers, coaching...)
- ➔ Déploiement de ces actions de manière agile sur base d'un calendrier prédéfini en fonction des 'moments clé de changement'
- ➔ Suivi de la compréhension et de l'adhésion des principales parties prenantes au changement amené par le nouveau CRM via la méthodologie ADKAR® afin de valider les objectifs d'engagement collectif et individuel, et réagir par les actions appropriées aux résistances éventuelles

### Quelques Références



# Développer une culture responsabilisante & basée sur l'Intelligence Collective



**Organisation**  
150-300 ETPs  
Finance / Assurances  
France

**Défis**  
Déploiement d'une culture de responsabilisation personnelle & d'intelligence collective

## Contexte & Raisons d'Être du Projet

Le Back-Office de l'organisation a longtemps fonctionné sur un modèle classique « industriel / bureaucratique », i.e. un management « directif et paternaliste » qui contrôle le travail des collaborateurs. Des clients internes et externes en demande de plus d'efficacité et d'agilité, une certaine démotivation sur le terrain et l'arrivée d'un nouveau Top Manager sont les 3 éléments clés à l'origine de besoin d'une culture plus responsabilisante centrée sur le participatif. Dès lors, l'objectif de l'initiative consiste à accompagner l'équipe de Direction dans la mise en œuvre d'une culture orientée « Responsabilisation personnelle » et « Intelligence Collective » à chaque niveau de l'organisation.

**Budget**  
50.000 € - 100.000 €

**Durée**  
24 mois, sur base d'interventions ponctuelles et ciblées

**Ressources**  
2 Consultants (Change manager / Trainer & Coach)

### Besoins Explicités

- 01 Aider la Direction à affiner concrètement son plan de transformation culturelle
- 02 Sensibiliser le Middle Management à la nouvelle approche managériale & fournir des outils pour l'assumer
- 03 Accompagner les managers ayant des difficultés à s'y inscrire
- 04 Aider à la refonte de la comitologie afin d'aligner processus managériaux et culture
- 05 Sensibiliser les collaborateurs de terrain afin de générer un mouvement systémique

### Résultats

- ✓ Un Middle Management convaincu du sens de la démarche de Transformation Culturelle
- ✓ Un changement visible, observable de certains comportements sur le terrain
- ✓ Une gouvernance adaptée à la nouvelle culture
- ✓ Des collaborateurs convaincus, ayant changé certains comportements de terrain
- ✓ Un changement chez certains managers suite à un accompagnement individuel

### Notre Approche

- En mode « agile », l'approche déploie de manière structurée une série d'interventions visant à impacter durablement la culture de l'organisation :
- Sessions de travail avec la Direction autour de la Roadmap « Transformation Culturelle »
  - Formations orientées « Responsabilisation » et « Intelligence Collective »
  - Conférences (en format court) auprès des collaborateurs de terrain
  - Diagnostics culturels de terrain par équipe (niveau de coopération, de responsabilisation...)
  - Sessions de travail autour des résultats avec formulation d'un plan d'actions collectif
  - Exercices ludiques visant à sensibiliser de manière « analogique » les parties prenantes
  - Coaching individuel auprès de certains managers
  - Partage en continu de lectures, cadres de référence, outils et modèles (en format Digital Learning pour certains)

### Quelques Références



# Développer une culture projet adaptée aux évolutions des marchés cibles



**Organisation**  
250-350 ETPs  
High-Tech & Médical  
Belgique

**Défis**  
Déploiement d'une culture projet & évaluation du portefeuille existant

## Contexte & Raisons d'Être du Projet

L'organisation souhaite renforcer le niveau de maturité de ses équipes R&D en termes de gestion de projet, depuis la formalisation de l'idée initiale jusqu'à la mise en production du produit, en ce compris la gestion plus structurée de la post-production. L'entreprise cherche également à outiller ses équipes pour faire face à une démarche projet de plus en plus complexe, qui doit intégrer des exigences et contraintes réglementaires inédites liées aux (nouveaux) marchés. L'objectif de l'initiative est donc de définir un cadre méthodologique 'projet' adapté à l'évolution des besoins de l'organisation et d'en assurer la bonne application par les équipes sur leurs projets respectifs

**Budget**  
25.000 – 35.000 €

**Durée**  
9 à 12 semaines

**Ressources**  
1 consultant (Project Manager) à temps partiel

### Besoins Explicités

- 01** Déterminer un cadre 'Projet' adapté, c'est-à-dire revoir et/ou affiner gouvernance, méthodologie et processus projet en ligne avec les besoins actuels et futurs
- 02** Accompagner les gestionnaires de projet internes de manière concrète sur leurs projets respectifs, afin d'assurer la bonne mise en application des principes définis
- 03** Doter l'organisation d'une gouvernance permettant le suivi du cycle de vie du produit (PLC), une fois déployé sur le marché

### Résultats

- ✓ Un cadre décrivant les principes fondamentaux de la gestion de projet interne, adapté aux réalités des marchés cibles et des législations en vigueur
- ✓ Des contributeurs 'projet' mettant en application ces mêmes principes sur leurs projets respectifs
- ✓ Une communauté de gestionnaires de projet partageant les bonnes pratiques et contribuant à l'amélioration continue de la démarche projet au sein de l'organisation

### Notre Approche

L'approche se focalise sur la définition et la mise en application des principes 'projet' adaptés :

- ➔ **Cadrage** : Confirmation des ambitions et des objectifs et des hypothèses de départ
- ➔ **Activation** : Alignement des parties prenantes sur le rythme et les dynamiques de l'initiative
- ➔ **Intakes** : Entretiens individuels visant à cerner les perceptions des besoins et des priorités
- ➔ **Co-Construction** : Sessions de travail visant à définir de manière participative les principes méthodologiques, les critères de priorisation des projets entrants et les processus développement / post-développement
- ➔ **Accompagnement** : Application sur cas réels, e.g. évaluation des projets en cours sur base des principes définis, identification et promotion des bonnes pratiques internes
- ➔ **Suivi** : Diffusion des nouveaux modes de fonctionnement et mise en œuvre des actions correctives nécessaires

### Quelques Références



[Plus d'informations](#)

[Table des matières](#)

**Progress Consulting, ce sont également nos autres lignes de métier...**

**... pour une prise en charge complète et systémique de vos besoins !**

## Nos Lignes de Métier



### Learning & Development

**Accompagnement à l'acquisition des compétences** | Formations en vente, gestion de projet, assertivité, délégation, gestion du temps, Lean, gestion des conflits, leadership, communication...



### Talent Management

**Identification des compétences clés** supportant la stratégie RH & Talent actuelle et future | Positionnement, rétention et évolution des talents: 360°, Assessment, PDP,...



### Coaching Academy

**Accompagnement individuel ou collectif de type coaching** sur mesure via coachs certifiés dans des dimensions multiples | Méthode et protocoles de travail ICF



### Cultural Transformation

Diagnostic Culturel (Spiral Drives®)  
**Détermination de la culture organisationnelle cible** | Adhésion collective et individuelle de la nouvelle culture de l'organisation | Gestion de la Transition Culturelle de l'organisation



### Digital Solutions

Définition & déploiement d'une stratégie Digital Learning, via initiatives pédagogiques numériques | **Conception et production de contenus interactifs numériques** | Support digital aux initiatives de changement

## Contact



**Stéphane Driessens**

Associé Management Advisory

 +32 479 86 89 82

 [sdr@progressconsulting.be](mailto:sdr@progressconsulting.be)

**Progress**   
Consulting