

Étude de cas - Soutien Kanban

Transformer le chaos : multiplier par 6 les revenus

Comment le coaching agile stratégique a transformé une équipe de soutien en difficulté en un moteur de revenus annuels de 1,5 M\$ — prouvant que l'approche de Motion Coaching génère des rendements mesurables.



Contexte

Une organisation mondiale gérait plusieurs équipes utilisant Scrum, mais les experts faisaient face à des charges de travail extrêmement incohérentes — des pics de surcharge suivis de creux de sous-utilisation. L'efficacité de livraison en souffrait, la prévisibilité était faible, et le modèle ne fonctionnait pas.

Les coûts cachés ? Des processus non optimisés érodaient les marges, des développeurs talentueux étaient désengagés, et les clients faisaient face à des délais de livraison peu fiables.

Au début de 2022, la direction a restructuré la division en une **organisation matricielle utilisant des services partagés** et a adopté Kanban pour équilibrer la capacité et créer de la visibilité entre les équipes.

Rôle

La fondatrice de Motion Coaching, Claudia Labrosse, s'est jointe en pleine transformation en tant que **Coach Kanban**, fournissant une expertise en **impartition stratégique** pour accélérer la transformation. Passant d'un rôle de Product Owner, elle a remplacé un coach sortant et s'est associée à un directeur, deux coaches et deux experts en la matière.

Le mandat était centré sur les valeurs fondamentales de Motion Coaching :

Empathie — Éduquer la division sur les principes collaboratifs et favoriser le mentorat par les pairs, en plaçant les besoins humains en premier.

Créativité — Optimiser les flots de livraison par l'expérimentation, en fournissant des solutions innovantes à des problèmes complexes.

Connexion — Bâtir la transparence grâce à des tableaux de bord partagés, des métriques et des tutoriels qui favorisaient la collaboration.

Elle a également soutenu d'autres experts et gestionnaires de projet dans la division (allocation de temps de 50 %), amplifiant l'impact au-delà de l'équipe centrale.



État de la situation

Avant la transformation, la division faisait face à des défis majeurs:

- Les nouveaux membres de l'équipe manquaient de soutien lors de leur intégration
- Faible collaboration entre consultants et développeurs
- Aucune approche structurée d'amélioration continue
- Charges de travail déséquilibrées entre les équipes de livraison
- Faible prévisibilité et imputabilité peu claire
- Priorités floues et mal communiquées
- Visibilité limitée sur le travail en cours
- Aucun tableau de bord partagé ou de métriques pour faciliter la prise de décision

Actions clés

Générer un élan en utilisant les trois piliers :

Personnes — Culture saine

- ✓ Favorisé le mentorat par les pairs en rassemblant des niveaux et types d'expérience différents
- ✓ Facilité des rétrospectives pour stimuler l'apprentissage continu
- ✓ Encouragé les actes de leadership et les moments ludiques
- ✓ Amélioré la communication entre les experts d'affaires et techniques

Processus — Livraison optimisée

- ✓ Introduit la **visualisation du travail** pour clarifier les priorités
- ✓ Co-développé un **catalogue de services** et des ententes de soutien
- ✓ Créé des boucles de rétroaction structurées avec les équipes de livraison
- ✓ Introduit des métriques pour surveiller le travail en cours et identifier les goulots d'étranglement

Outils — Technologie rentable

- ✓ Promu la transparence grâce à des **tableaux de bord et des métriques partagés**
- ✓ Créé des tutoriels pour Jira, Confluence et Tempo
- ✓ Intégré l'amélioration continue dans le rythme hebdomadaire
- ✓ Soutenu l'autonomie tout en maintenant des normes partagées



Améliorations continues

Bâtir la confiance et des habitudes durables :

Alors que la transformation gagnait en momentum, nous avons élargi l'engagement au-delà de l'équipe de livraison centrale. Des revues de processus régulières maintenaient tout le monde aligné, et l'équipe menait de plus en plus ses propres améliorations.

La combinaison d'**autonomisation**, de **flux de travail clairs** et de **décisions basées sur les données** a créé un cycle d'amélioration auto-renforçant.

Défis

Grandir à travers les obstacles :

- Le roulement du personnel a impacté la stabilité des processus
- L'ancienneté technique limitée a ralenti la vitesse de montée en compétence
- Équilibrer vitesse et qualité nécessitait des compromis
- Maintenir l'engagement durant un changement important était difficile
- Mettre à l'échelle le succès avec d'autres équipes a pris du temps
- La forte demande a occasionnellement perturbé les améliorations planifiées

Chaque défi a renforcé une leçon clé : le changement durable nécessite patience, itération et responsabilité partagée.

Résultats

Chaque dollar investi a généré des rendements mesurables :

- **Les revenus annuels sont passés de 250 K\$ à 1,5 million de dollars** tandis que **le délai de livraison a été réduit d'environ 25 %** et **le carnet de commandes a été réduit de plus de moitié** — démontrant des processus de livraison optimisés et l'élimination du gaspillage.
- **Taux de renouvellement de 80 %** pour les contrats de soutien et les clients ont multiplié les projets grâce à la confiance — maximisant le retour sur les coûts d'acquisition grâce à la prévisibilité et la réactivité.
- **Les développeurs ont atteint un ratio facturable de 85 %** — maximisant le retour sur les dépenses de recrutement et de formation grâce à une meilleure gestion de la capacité et une réduction du temps d'inactivité.
- Les clients ont élargi les engagements au-delà de la portée initiale, identifiant de nouvelles opportunités d'affaires basées sur une confiance améliorée.
- Les tableaux de bord partagés et les métriques ont permis de prendre des décisions basées sur les données, protégeant les investissements technologiques avec une adoption mesurable.

- La satisfaction des clients a augmenté notablement et la direction des services a reconnu les réalisations — une culture d'équipe saine a généré de la valeur et de la performance à long terme.



Leçons

- **La confiance** était essentielle à l'adoption précoce. **Placer les besoins humains en premier** a transformé les membres de l'équipe en moteurs d'innovation. Des employés heureux ont créé des clients heureux et un succès commercial durable grâce à l'engagement et à la propriété.
- **Rester curieux** grâce à l'expérimentation a fourni une structure et une flexibilité qui répondaient aux besoins des clients. **Livrer des solutions innovantes** a protégé les marges et libéré de la capacité pour la croissance en transformant la vision en action.
- **Bâtir des espaces sûrs** où des idées diverses pouvaient s'épanouir a permis des décisions plus intelligentes. **Les relations de collaboration** étaient cruciales pour la mise à l'échelle. Des connexions solides ont amplifié les capacités de l'équipe et créé des avantages compétitifs durables.

Le changement durable nécessitait une responsabilité partagée et la co-crédation de solutions — la transformation a intégéré empathie, créativité et connexion pour générer une valeur tangible et un impact durable.



Transformez vos investissements en croissance durable

Discutons de votre situation et explorons ensemble le potentiel de votre entreprise.

Claudia Labrosse

claudial@motioncoaching.ca



[Planifiez un appel](#)