



NOM DE CODE

PA7500-1-4-2



gsk

NOM DE CODE

PA7500-1-4-2

Voilà près de 35 ans, j'ai rejoint le département HR de GSK.

- 1978 : le service de l'Administration du Personnel comptait 4 personnes pour 700 travailleurs
- Aujourd'hui, notre service en compte 19, pour environ 7900 travailleurs...

Quelle efficacité !

Et quelle fierté pour moi de gérer une équipe solidaire et cohésive, composée de « Formidables Dames », dont la vocation est le service clients.

Je peux vous dire que, jamais, je ne suis venu au travail avec les pieds de plomb !

A travers la difficile mission de la maîtrise des aspects sociaux et fiscaux aussi diversifiés que complexes, ces « Drôles de dames », disponibles, professionnelles, efficaces, serviables, bienveillantes,... accomplissent leur rôle avec une extrême justesse, avec pour seul objectif de fournir la meilleure réponse au client.

Un tout grand merci les « filles », vous êtescomment dire.....

....vous êtes vraiment,
vous êtes vraiment,
vous êtes vraiment phénoménales !
La lalala lala la la lalala lala la
La lalala lala la la lalala lala la...

Alain GOOSSENS

HR SERVICES





CHARLIE ET SES DRÔLES DE DAMES

— Bonjour les filles !
— Bonjour Charlie...
— Apollo 99 a reçu un appel de « GSK'stumers » en détresse.
Grâce à vos supers talents, votre expérience, votre bonne humeur et votre flexibilité, vous êtes vaccinées pour cette 7500^{ème} mission spéciale.

VOTRE CIBLE

- ◆ Les conseiller et les guider dans leurs évènements familiaux et professionnels
- ◆ Renouveler et aménager leurs contrats
- ◆ Créditer leur compte secret
- ◆ Les récompenser au travers de divers avantages
- ◆ Leur octroyer des jours de détente et de plaisir

— Alors, mission impossible ??

— Pas pour nous « Drôles de Dames », toujours dans les starting-blocks pour répondre aux SOS de nos « GSK'stumers »

— Merci les filles, vous êtes formidables !

— Merci Charlie, pas la peine de nous le rappeler...ON LE SAIT ! ...



Anne
DEKONING



HR SERVICES, ANNE À VOTRE SERVICE...

- Anne : Je vous entendez mal, vous êtes en voiture ?
- La Cliente : Non, je suis sur mon lit d'hôpital !



CE QUE JE VEUX QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
ACCESSIBILITÉ FLEXIBILITÉ EMPATHIE
CE QUE JE NE VEUX PAS QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
ÉLECTRIQUE ÉNERVEMENT

Fabienne

MAQUESTIAUX



HR SERVICES, FABIENNE À VOTRE SERVICE...

Certains clients donnent leur email perso :

choupinou@... , gueuledange@...



CE QUE JE VEUX QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
EMPATHIE ENTRAIDE LA PECHE !

CE QUE JE NE VEUX PAS QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
AGACEMENT TELEPHONISTE

Florence

PALET



HR SERVICES, FLORENCE À VOTRE SERVICE ...

- La Cliente : Bonjour, la règle des petits chômagés s'applique t-elle aux animaux domestiques ?



CE QUE JE VEUX QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
SOURIANTE SERVIABLE TRANQUILLE
CE QUE JE NE VEUX PAS QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
MANQUE DE MAÎTRISE DE LA MATIÈRE MAUVAISE HUMEUR

Laila

TOUZANI



**HR SERVICES,
LAILA À VOTRE SERVICE ...**

- Laila : Madame, pour cette question,
vous devez vous adresser à votre HR Généraliste
- La Cliente : Qui ? Mon médecin généraliste ?



CE QUE JE VEUX QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
RAYONNANTE EFFICACE BONNE HUMEUR

CE QUE JE NE VEUX PAS QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
RANCUNIERE PETITE

Séverine

HAUTMAN

HR SERVICES, SÉVERINE À VOTRE SERVICE ...

La Cliente demande des infos ,
Séverine lui donne.

— La Cliente : Ah, attendez, je n'ai pas de quoi
noter, je suis en train de faire le ménage !



CE QUE JE VEUX QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
PROFESSIONNELLE CUSTOMER FOCUS HUMAINE
CE QUE JE NE VEUX PAS QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
COLERE AGACEMENT

Solange

WILLEMS



HR SERVICES, SOLANGE À VOTRE SERVICE...

- La Cliente : Mon papa est décédé, à combien de jours ai-je droit ?
- Solange : (Réponse) et ... Sincères condoléances
- La Cliente : Ah non, mais il n'est pas encore mort !



CE QUE JE VEUX QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
ACCESSIBILITE FLEXIBILITE DISPONIBILITE
CE QUE JE NE VEUX PAS QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
ELECTRIQUE ENERVEMENT

Sophie

CONVENT



**HR SERVICES,
SOPHIE À VOTRE SERVICE ...**

(Question et réponse à un client malade)

- Sophie : Bon rétablissement !
- Le Client : Oui, à vous aussi !



CE QUE JE VEUX QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
DELICATE HUMAINE PROFESSIONNELLE
CE QUE JE NE VEUX PAS QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
STRICTE SEVERE

Valérie

DAVOINE



**HR SERVICES,
VALÉRIE À VOTRE SERVICE...**

(Question et réponse)

- La Cliente : Je sais que je suis chiante, hein ?
- Valérie : Oh, non Madame, j'ai déjà vu pire !



CE QUE JE VEUX QUE LE CLIENT VOIT DE MOI

VALDA ! PROFESSIONNELLE CONSCIENCIEUSE

CE QUE JE NE VEUX PAS QUE LE CLIENT VOIT DE MOI

AGACEE RALEUSE

Valérie

SNAUWAERT



**HR SERVICES,
VALÉRIE À VOTRE SERVICE ...**

- Le Client : Pourriez vous me recommander le
Carnet de Chèques-Repas car mon chien l'a mangé !



CE QUE JE VEUX QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
PROFESSIONNELLE EXPERTE SÛRE

CE QUE JE NE VEUX PAS QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
MAUVAISE HUMEUR INTRANSIGEANTE

Véronique

LEGAYE



HR SERVICES, VERONIQUE À VOTRE SERVICE...

(Pendant que la Cliente parle il y a beaucoup de bruits bizarres au téléphone)

- Véronique : Je vous entends mal ...
- La Cliente : Oui je sais, je suis au car wash... elle crie ... Zut, mes carreaux arrières sont ouverts !



CE QUE JE VEUX QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
BONNE HUMEUR AIMABLE DYNAMIQUE
CE QUE JE NE VEUX PAS QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
STRESS MANQUE DE PROFESSIONNALISME

Micaela

BIOLGHINI



HR SERVICES, MICAELA À VOTRE SERVICE ...

- Micaela : Bonjour, je vous appelle pour connaître la date de naissance du bébé de Madame X, pour encoder la fin de son repos d'accouchement.
- Le Mari de la Cliente : Je ne sais pas encore, mon épouse est actuellement en salle de travail ...



CE QUE JE VEUX QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
PASSIONNÉE GARANTE DES RÈGLES LA MÉMOIRE DU SERVICE !
CE QUE JE NE VEUX PAS QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
RIGIDE EXPLOSIVE

Nathalie
COOMANS

A black and white photograph of a woman with blonde hair, looking directly at the camera with a wide-eyed, shocked expression. Her mouth is wide open. She is wearing a dark, short-sleeved top. The background is dark and out of focus.

**HR SERVICES,
NATHALIE À VOTRE SERVICE ...**

- Nathalie : Bonjour Madame ...
- Le Client : Ah non, c'est Monsieur !



CE QUE JE VEUX QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
PATIENCE PROFESSIONNELLE SMILE IN THE VOICE
CE QUE JE NE VEUX PAS QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
STRESS STRESS

Sabine

JOCKMANS

HR SERVICES, SABINE À VOTRE SERVICE...

- La Cliente : Ai-je droit au congé-éducation pour suivre mon cours de couture ?
- Sabine : Non, madame !
- La Cliente : Bon, alors quel autre cours dois-je suivre pour y avoir droit ?
- Sabine : Cours de Langue, de Chimie, de Mathématiques,...
- La cliente lui coupe la parole : Ah non merci, c'est trop dur !





CE QUE JE VEUX QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
SPONTANEE JOYEUSE DYNAMIQUE
CE QUE JE NE VEUX PAS QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
ENERVEE DIRECTE

Samia

MESSAoudene



**HR SERVICES,
SAMIA À VOTRE SERVICE ...**

- Le Client : Bonjour, je vous appelle pour supprimer mon mari ...
- Samia : ???!!!



CE QUE JE VEUX QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
POSITIVE EMPATHIQUE CUSTOMER FOCUS

CE QUE JE NE VEUX PAS QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
IMPUISANCE MANQUE DE SOLUTION

Bénédicte

ANDRIANNE

**HR SERVICES,
BENEDICTE À VOTRE SERVICE ...**

- La Cliente : Je vous appelle parce que ce midi, au resto d'entreprise les pommes de terre avaient le goût du liquide de vaisselle...
- Bénédicte : ???!!!





CE QUE JE VEUX QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
ADAPTATION JOIE DE VIVRE DON'T WORRY BE HAPPY
CE QUE JE NE VEUX PAS QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
MANQUE DE MAITRISE DE LA MATIERE BOUDEUSE

Catherine

MAITREJEAN



HR SERVICES,
CATHERINE À VOTRE SERVICE ...

- La Cliente : C'est le jour du paiement, j'ai appelé ma banque et je n'ai pas encore été payée.
- Catherine : La banque a jusqu'à minuit pour vous régler.
- La Cliente : le mois dernier, à 15h j'étais payée, ici, il est 15h24 et je n'ai toujours rien !

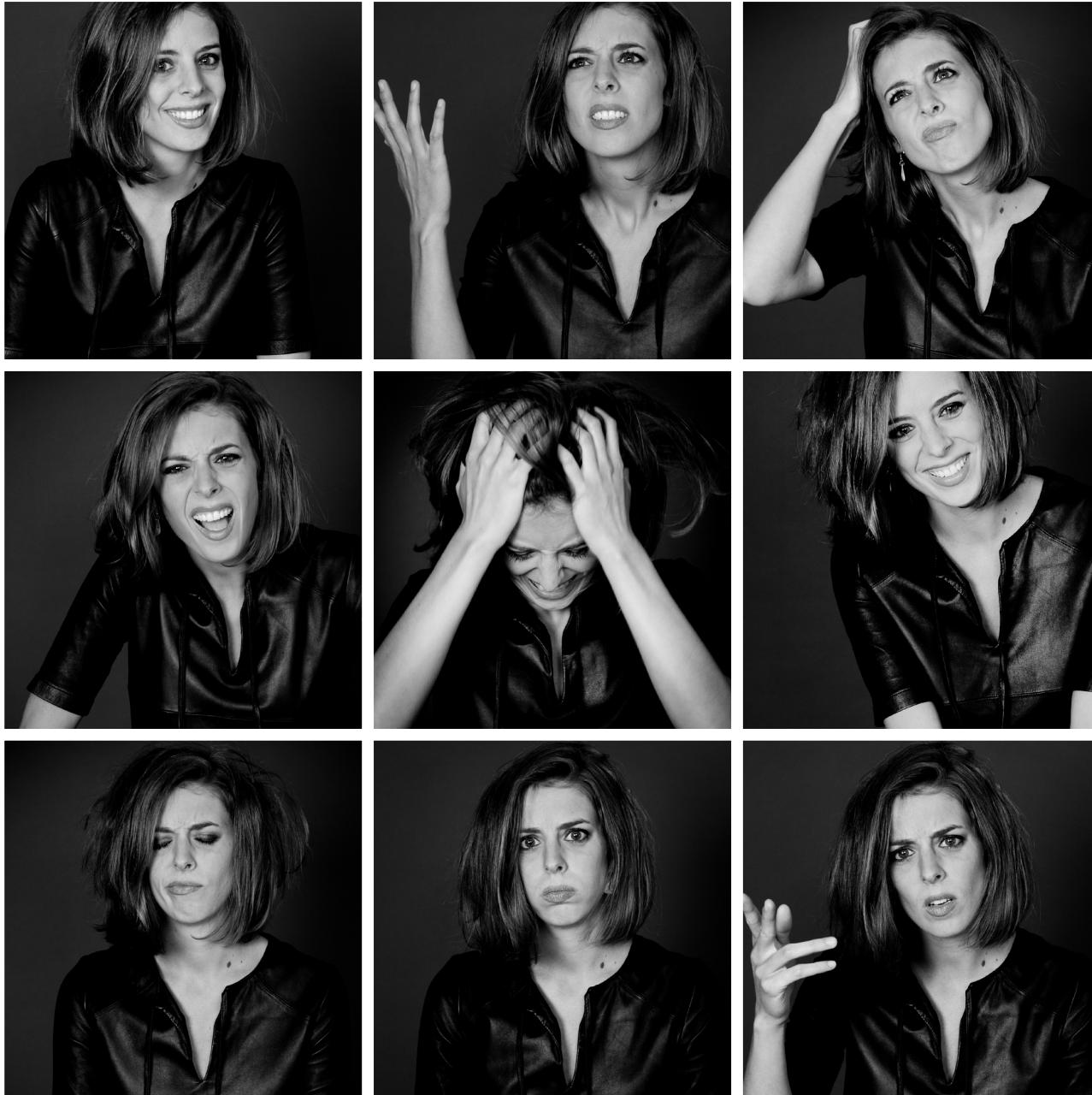


CE QUE JE VEUX QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
COMPÉTENTE INVENTIVE INNOVANTE
CE QUE JE NE VEUX PAS QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
RUDE ENTÊTÉE



**HR SERVICES,
CELINE À VOTRE SERVICE ...**

- La Cliente : Je voudrais avoir des renseignements sur les pauses carrières
(Céline donne l'ensemble des explications)
- Céline : Pouvez-vous m'indiquer quel est le motif ?
(Long silence de la cliente)
- La Cliente : Bon,... je ne l'ai encore dit à personne, mais je suis enceinte.
Vous me promettez de ne rien dire ...



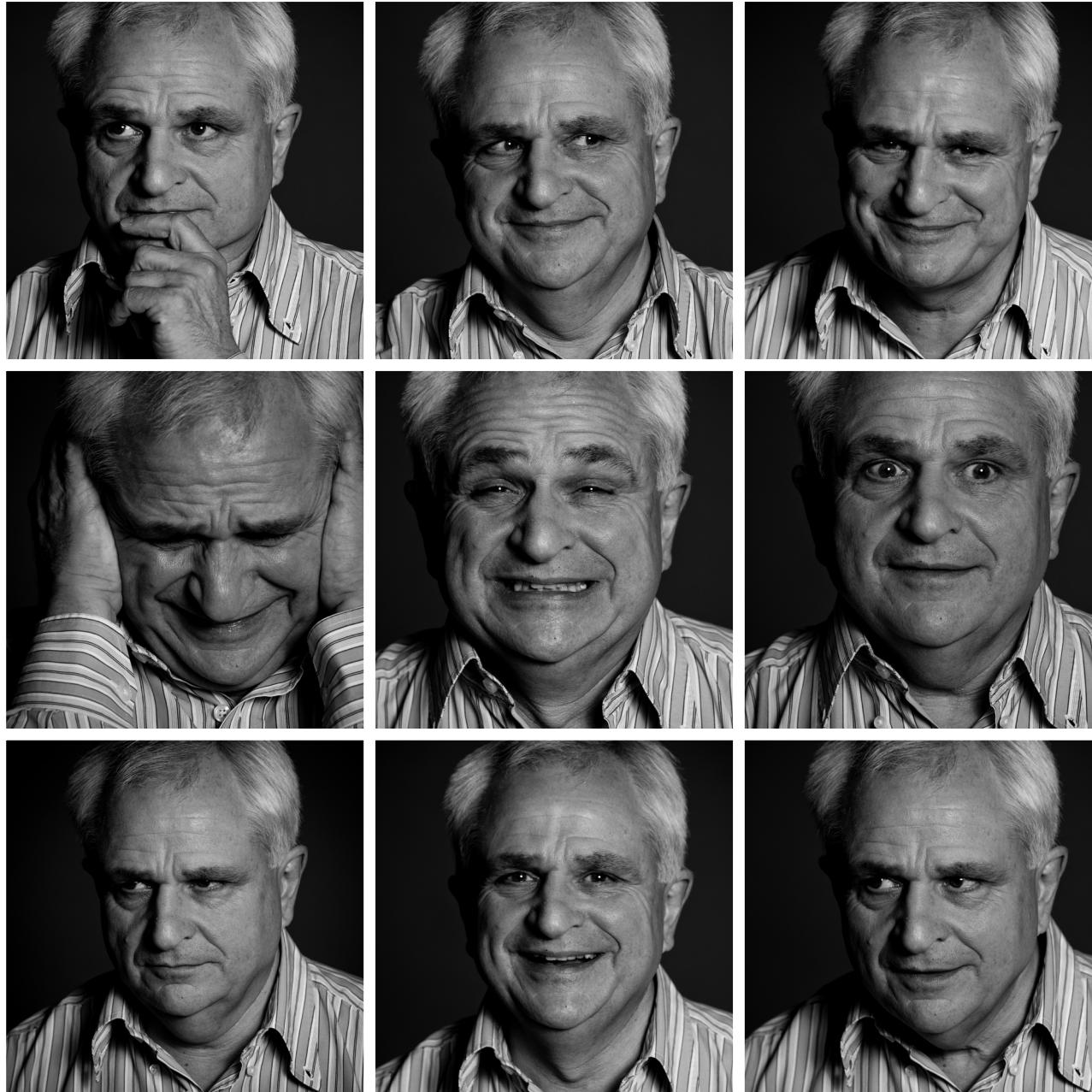
CE QUE JE VEUX QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
ACCUEILLANTE SINCÈRE DIGNE DE CONFIANCE
CE QUE JE NE VEUX PAS QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
FROIDEUR DOUTE

Alain
GOOSSENS



**HR SERVICES,
ALAIN À VOTRE SERVICE ...**

- La Cliente : Je n'ai pas été payée, ma carte est refusée, et je suis à la caisse de Carrefour !



CE QUE JE VEUX QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
CONFiance SOUTien ENTRAIN

CE QUE JE NE VEUX PAS QUE LE CLIENT VOIT DE MOI
SOUPE AU LAIT PLANEUR







« Modification de périmètre, réorganisation de structures, évolution de métier, ... »
Autant d'épreuves vécues par l'équipe P.A. depuis quelques années.
Individuellement et collectivement, il a fallu comprendre, accepter, surmonter la naturelle résistance au changement,...
Bien plus encore, il a fallu dépasser des souffrances, des déceptions, des départs.

Passionnante mission pour la coach que je suis, que d'accompagner cette équipe sur son chemin de développement.

4 ans plus tard, le bout du tunnel apparaît.

Les conditions semblent enfin réunies pour vivre une expérience de création personnelle et collective, au-delà du cadre traditionnel qu'impose l'univers professionnel.

Ici, pas de processus à suivre, pas de norme à respecter, pas de recherche de performance,...

mais une invitation,

- à sortir de ses zones de confort,
- à s'abandonner à l'émotion du moment, en déconnectant le mental,
- à permettre l'expression de ressentis,
- à lâcher prise et laisser les choses se faire.

Pour cela, j'ai fait le choix de m'appuyer sur la photo.

Selon le psychiatre Gilles Perriot, la photo se situe entre subjectivité et objectivité, à mi chemin entre illusion et réalité. De cette ambiguïté naît espace de création et de transformation. De même, par son aspect émotionnel, la photo possède la caractéristique de pouvoir être, non seulement une technique de communication par l'image, mais également une invitation dans le champ de l'art.

Aussi, j'ai pensé qu'Emilie, professionnelle et artiste confirmée, pouvait nous servir de guide et créer les conditions d'une expression libre, sans jugement, sans tabou et dans le respect des personnes.

Bien vu ! Chacun a su dépasser ses appréhensions, se prêter au jeu, en un mot oser !

Résultat : révélation d'images inattendues, surprise de l'effet miroir, découverte chez les autres comme chez soi de facettes peu explorées et parfois même insoupçonnées... Il émane de ces regards pétillants, de ces visages si différents et si uniques, une grande beauté.

A l'évidence, l'expérience fut nourrissante, inspirante et valorisante.

Finalement, si de cette aventure, il ne reste que :

- un nouveau regard sur Soi ou sur les Autres,
- une fierté,
- un renforcement de l'Estime de Soi
- une image de Soi valorisée et plus juste

Alors, la démarche aura été libératrice, transformatrice et source de progrès.

Mission accomplie !

Anne, Bénédicte, Catherine, Céline, Fabienne, Florence, Laila, Micaela, Nathalie, Sabine, Samia, Sèverine, Solange, Sophie, Valda, Valérie, Véronique et Alain, je suis heureuse et fière d'avoir partagé et réussi cette expérience avec vous.

Merci
Véronique PALMIERI
Coach



« Véronique,
ton expérience, ton investissement, tes idées, ton travail, ta collaboration
tout au long de ce team building, ont contribué à atteindre la cohésion de
l'équipe, ce merveilleux album en est le parfait satisfecit. »

Alain



Photographe : Emilie Alexandrine / Maquilleuse : Nathalie Charron / Graphisme : Sébastien Matesco





NOM DE CODE
PA7500-1-4-2

gsk