



## Satisfaction au sommet chez Renmans



### CASE STUDY



“ Ce qui nous a marqués dans les rapports de Securex ? Sans aucun doute, la précision des résultats. Nous recevons non seulement des chiffres agrégés, mais aussi des résultats selon le sexe, l'âge, la région, la fonction, etc. Ils nous permettent de réaliser des analyses très précises et de prendre les initiatives appropriées. ”

*John Lewis  
Communication Manager  
Quality Meat Renmans*

<b>Client</b>	Quality Meat Renmans
<b>Pays</b>	Belgique
<b>Collaborateurs</b>	2 600 en Belgique (600 en France et 70 au Luxembourg)
<b>Projet</b>	Enquête de satisfaction
<b>Objectifs</b>	Amélioration continue de la politique du personnel

## “ La solution ? Poser directement la question aux collaborateurs ”

La chaîne Renmans de 360 boucheries, leader du marché dans la vente de viande aux particuliers, a confié, en 2009, son enquête de satisfaction à Securex.

John Lewis, Communication Manager et président du Conseil d'entreprise : “ Au niveau de la direction, nous sentions que nous réalisons de bonnes performances sur le plan du personnel. Mais nous voulions nous faire une idée précise de la réalité pour chaque travailleur. La solution ? Elle sautait aux yeux : poser directement la question aux collaborateurs. ”

## Pas question d'en rester là, malgré de bons résultats

Des 2 150 collaborateurs invités par Securex, 1 101 ont complété le questionnaire, soit un taux de réponse de 51 %. Le score de satisfaction général s'élevait à 7,01 sur 10, bien au-delà de la moyenne belge de 6,74 identifiée par Securex à travers les enquêtes ZebraZone.

L'enquête a sondé 11 facettes de la satisfaction. Pour un des domaines, Renmans a enregistré un score nettement inférieur à la référence nationale. La chaîne a toutefois obtenu des résultats en ligne avec la moyenne nationale pour trois domaines et même des résultats supérieurs au benchmark dans sept domaines, dont la motivation et l'engagement.

D'excellents chiffres donc, mais le management a résolument décidé de ne pas se reposer sur ses lauriers. Renmans croit en l'amélioration permanente et progressive à tous les niveaux, en ce inclus la politique du personnel. Le professionnalisme de l'organisation et de la réalisation de cette enquête de satisfaction a permis d'identifier de nouvelles étapes possibles.

## Plan drastique de simplification des tâches

Un message clé émanait du lieu de travail : le management sous-estime le temps et le volume de travail, notamment à la suite du nombre croissant de clients. John Lewis : " Pour répondre à cette problématique, nous avons opté pour une autre stratégie importante pour le long terme : une simplification drastique des tâches et une amélioration de l'ergonomie. Un projet de grande envergure auquel nous nous consacrons actuellement à 100 %. Des groupes de travail composés de toutes les parties concernées (personnel, direction...) ont identifié les points d'amélioration. Les directives sur les nouvelles procédures de travail sont prêtes et les formations débuteront dans le courant 2010. "

L'enquête de Securex a réservé bien des surprises. John Lewis : " Nous avons appris que nous devons communiquer mieux et davantage sur nos valeurs et notre culture. Nous avons donc expliqué les activités de l'entreprise dans le domaine de l'entrepreneuriat socialement responsable (dons à la Banque alimentaire, soutien financier aux actions humanitaires, etc.). Les réactions ont été très positives : 'parlez-nous-en, nous voulons être fiers de notre entreprise'. Cet aspect est très important pour nos collaborateurs et nous ne nous en étions pas aperçus. Nous avons donc complètement changé notre vision des choses. "

## Pourquoi Securex ?

Quality Meat Renmans ne s'est pas adressé à Securex par hasard. Securex est désormais devenu le secrétariat social de toute l'entreprise.

John Lewis : " Nous avons réalisé une analyse approfondie de l'offre des divers spécialistes. Et Securex en est sorti vainqueur. Securex n'était pas le meilleur marché, mais offrait le meilleur rapport qualité/prix. Et ses rapports précis nous ont réellement aidés à mettre en place les actions appropriées. "

Vous avez des questions ?  
Vous souhaitez plus d'information ?

Nos collaborateurs sont à votre disposition.  
Contactez-nous par e-mail à l'adresse [info@securex.be](mailto:info@securex.be)

[www.securex.be](http://www.securex.be)

