



## WDM a trouvé un nouveau souffle



### CASE STUDY



“En tant que directrice RH, je suis convaincue que les enquêtes de satisfaction ont un effet positif.

Les collaborateurs apprécient que l'on sonde leur opinion et que l'on mette en place des actions sur la base de leurs réponses.”

*Kathy Vansintjan  
Directrice des ressources humaines  
WDM Belgium*

<b>Client</b>	WDM Belgium
<b>Pays</b>	Belgique
<b>Collaborateurs</b>	150
<b>Projet</b>	Enquête de satisfaction et d'engagement
<b>Objectif</b>	demander la formulation à Mme Vansintjan

## Gagner du temps et se confronter à un benchmark

WDM collecte et gère des données de consommateurs qui permettent aux entreprises de mener des actions commerciales ciblées. WDM a commencé par des mesures propres de la satisfaction des collaborateurs en 1995. Kathy Vansintjan, directrice des ressources humaines : “L'approche interne demandait beaucoup de temps et d'efforts. Nous avons donc décidé de faire appel à un spécialiste. Après un bref tour d'horizon du marché, nous avons logiquement opté pour Securex. Securex dispose d'un benchmark et nous voulions pouvoir confronter nos résultats à des moyennes.”

## Ateliers sur la base des résultats des mesures

Securex inventorie la satisfaction du personnel de WDM tous les deux ans. La quatrième mesure a eu lieu en 2009, en même temps qu'une première enquête d'engagement qui servira de mesure zéro pour la suite.

Kathy Vansintjan : “Securex présente tout d'abord les résultats à notre comité de direction. Nous les répercutons ensuite vers tous les départements et j'organise des ateliers où les collaborateurs donnent leur point de vue sur les résultats et émettent des propositions. Un exercice qui demande du temps, mais qui s'avère très enrichissant. Ensuite, seulement, nous passons au plan d'action.”

## “Nous avons pu réinstaurer le sentiment d’identité”

La mesure de 2005 a montré une dépression de l’engagement et de la motivation, peu de temps après le rachat par une entreprise néerlandaise qui prônait une approche différente. L’enquête de Securex a révélé ce sentiment de perte d’identité au grand jour. Les collaborateurs se demandaient pour quoi et pour qui ils travaillaient. L’enquête de Securex a conduit à un projet autour des valeurs de l’entreprise.

“Une fois nos valeurs clarifiées”, explique la directrice RH, « nous en avons constaté les effets positifs dans les mesures de 2007 et 2009. Et la nouvelle reprise, par une entreprise suédoise en 2007, n’a pas interrompu la tendance. Nous enregistrons actuellement des scores supérieurs au benchmark dans tous les domaines. Nous nous concentrons donc maintenant davantage sur nos forces spécifiques. Et après la mesure de 2009, nous avons commencé à améliorer la communication entre les départements. ”

## Pourquoi Securex ?

WDM voulait confier les mesures et les rapports de satisfaction à un spécialiste et confronter ses résultats à ceux d’autres entreprises. Securex a proposé la solution. La collaboration perdure depuis 2003.

Kathy Vansintjan : “Travailler toujours avec le même partenaire nous permet une comparaison facile avec les mesures précédentes et le benchmark externe. Tout se passe bien et nous sommes sur la même longueur d’onde. La dernière fois, j’ai demandé que l’on sonde aussi l’engagement et Securex a immédiatement répondu à nos attentes.”

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)

