

Athlon Car Lease passe à la vitesse supérieure.



CASE STUDY



“En tant que responsable des ressources humaines, j’écoute ‘Radio Couloir’. Mais on en apprend bien plus en menant une enquête de satisfaction. Un merveilleux outil d’après mon expérience, le point de départ pour entamer le dialogue interne. Nos ateliers nous réservent parfois de fantastiques résultats.”

Sven Boonen
HR Manager
Athlon Car Lease Belgium

Client	Athlon Car Lease Belgium
Pays	Belgique et Luxembourg
Collaborateurs	207 équivalents temps plein
Projet	Enquête de satisfaction
Objectif	Amélioration permanente de la politique du personnel

“Securex a parfaitement compris nos besoins”

Avec 33 000 véhicules sur la route, Athlon Car Lease Belgium, dont le siège se situe à Zaventem, est l’un des leaders du marché du leasing et de la location de voitures à court terme. L’entreprise est une filiale du groupe de leasing néerlandais De Lage Landen, propriétaire de Rabobank. 60 % des dépenses sont consacrées au personnel.

Le nouveau HR Manager Sven Boonen a planifié une enquête de satisfaction en 2008. Il a alors contacté Securex. Sven Boonen : « Tout s’est parfaitement mis en place dès le début. Les collaborateurs de Securex ont très bien compris nos besoins et sont immédiatement entrés dans la dynamique du projet. »

Le HR Manager a décidé de ne pas consacrer de temps à une reconnaissance plus approfondie du marché (« ce que je fais toujours autrement ») et a laissé le projet se dérouler.

La somme est supérieure à l’ensemble des parties

Securex nous a pris par la main de la première rencontre à la clôture du projet, explique le responsable RH d’Athlon Car Lease. « Leurs collaborateurs sont intervenus immédiatement. »

Le HR Manager a discuté des résultats de l’enquête à l’occasion de séances interactives d’une demi-journée sur un site externe avec 17 sous-groupes d’une dizaine de travailleurs. « Ce qui est ressorti de ces ateliers est fantastique », affirme-t-il. « Un processus a émergé à ce moment. C’est exactement cette valeur que nous voulions tirer, en tant qu’entreprise, de l’enquête de satisfaction. La somme est donc supérieure à l’ensemble des parties. »

Les 17 rapports ont ensuite été compilés dans un rapport global présenté par le HR Manager à la direction, accompagné de ses propres conclusions et de propositions stratégiques.

Travailler aux formations, au leadership et à la communication

Athlon Car Lease a distillé trois points d'action des résultats de l'enquête de satisfaction de Securex pour la période 2009-2011.

Point 1 : offrir un plan de formation individuel aux nouveaux collaborateurs dans le mois suivant leur arrivée.

Point 2: développement des capacités de gestion des collaborateurs.

Sven Boonen : « L'enquête a montré une demande pour un leadership plus fort. Mais diriger du personnel est devenu particulièrement complexe. Il s'agit d'une aptitude sous-estimée, difficile, mais cruciale. Je veux donc aider les chefs d'équipe à relever le défi. »

Point 3: renforcer l'engagement par une communication plus intense et plus concrète sur l'évolution de l'entreprise. Les chiffres clés apparaîtront, par exemple, désormais plus clairement chaque mois sur l'intranet.

Les collaborateurs seront régulièrement informés sur l'avancée des projets. Les travailleurs se réjouissent que leur avis serve réellement à quelque chose, souligne Sven Boonen. « On amorce donc un virage pour que toute l'organisation passe à la vitesse supérieure. La motivation s'en verra renforcée pour participer à la prochaine enquête de satisfaction prévue en 2011. »

Pourquoi Securex ?

Sven Boonen : « Securex fait la différence par la qualité de ses consultants. C'est aussi notre secrétariat social, mais ce ne fut pas un critère déterminant dans notre choix. Le plus important était l'enthousiasme des experts de Securex pour leur travail et leur participation active à la dynamique du projet dès le premier jour. »

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

www.securex.be

