

Devenir une entreprise de choix pour les collaborateurs et les clients – le rôle du Capital Humain

Becoming a distinctive firm – the Human Capital role

Monsieur le Ministre de l'Economie,
Monsieur le président de la Chambre des Employés Privés,
Monsieur le directeur de l'I.A.E de Nancy,
Monsieur le directeur des partenariats de l'Open University,
Mesdames,
Mesdemoiselles,
Messieurs,

Remerciements

C'est aujourd'hui qu'officiellement on récompense 2 ans de labeur et d'enrichissement personnel. Une réussite est rarement individuelle, et je profite de cette occasion pour remercier mes camarades de classe dont certains sont devenus des amis, mon entourage professionnel qui m'a soutenu dans cette démarche académique, et surtout ma famille, particulièrement mon époux, pour sa patience et ses encouragements.

Introduction

Pendant ces 2 années, les professeurs de Luxembourg ou de Nancy, nous ont sensibilisés aux problématiques RH actuelles, que nous avons pu approfondir et nous approprier lors de différents travaux.

Ce soir, considérant le public très large, venant d'un arrière-plan peut-être plus économique, j'aimerais vous présenter un sujet qui me tient à cœur et que j'ai pu étudier avec Virginie Boyard et Arlette Koresh présentes ici ce soir. Je l'ai intitulé, « Comment être une entreprise de choix pour les collaborateurs et les clients, et le rôle du Capital Humain ».

Et je vous promets que malgré ce long intitulé, je m'appliquerai à être brève.

Becoming a distinctive firm

Dans un contexte compétitif et concurrentiel de globalisation, l'enjeu des sociétés est de survivre. Les entreprises développent des services et produits similaires, dont la qualité, le prix et la technicité sont comparables. Elles se valent sur plusieurs facteurs, ce qui ne permet plus de les distinguer réellement.

Il s'agit donc pour l'entreprise, et la direction des Ressources Humaines, de mettre en place des mesures innovantes de rétention des clients et des collaborateurs, notamment, en réhabilitant la place des relations humaines. Alors qu'on s'appliquait jusqu'à présent à améliorer les processus, on met maintenant l'accent sur ce qui les sous-tend, les parties prenantes en tant qu'individus.

Au cœur de chaque marché conclu, il y a des personnes. Les enquêtes de satisfaction clients ou employés, mettent en avant la volonté d'être écouté et respecté, et la possibilité de pouvoir construire une relation de confiance, transparente et personnalisée. L'engagement dans la relation se traduit par le lien émotionnel que ressent une personne vis-à-vis de l'entreprise dans son rôle de fournisseur ou d'employeur. L'auteur du livre, *The New Workplace Loyalty*, Tim Rutledge explique que l'employé doit être inspiré et passionné par son travail et son environnement (j'ai envie de travailler pour cette entreprise, j'aime et je fais tout pour réussir ce que je fais). L'employé étant le meilleur ambassadeur de son entreprise, le client est amené à partager le même enthousiasme.

Lorsque l'engagement est réel, il engendre une meilleure rentabilité (plus de chiffre d'affaires côté clients, une meilleure productivité côté employés ainsi un coût moindre lié au turn-over.)

Pour obtenir ou plutôt susciter ce degré d'engagement de la part des clients et des collaborateurs, différents leviers ont été mis en évidence. Pour ne pas entrer dans les détails, je vous propose de considérer la façon dont les a résumé mon employeur, PricewaterhouseCoopers, au travers des 4 comportements suivants :

- 1- S'investir dans la relation
- 2- Partager et collaborer
- 3- Se mettre à la place de l'autre
- 4- Multiplier la valeur

Le rôle du responsable des ressources Humaines est primordial dans ce changement de mentalité. Il met en place les outils nécessaires pour communiquer ces comportements, en les déclinant dans la politique des Ressources Humaines, que ce soit au travers des enquêtes de satisfaction clients et employés, par un style de management adéquat, et par l'adaptation des critères d'évaluations, d'objectifs, et de recrutement.

Tout changement prend du temps, et les choses simples sont souvent les plus efficaces.

Pour conclure, je laisse à votre réflexion quelques gestes élémentaires, reflétant 1 des 4 comportements cités auparavant, pouvant être mis en pratique quotidiennement, sans exiger d'effort démesuré. Les petites choses peuvent faire une grande différence.

1. Montrer de l'attention et du respect : sachez dire bonjour, merci, au revoir
2. Prenez le temps d'être disponible
3. Aller à la rencontre des gens : l'usage de l'email et du téléphone ne remplace pas une franche poignée de main
4. Etre à l'écoute c'est bien, retenir c'est mieux
5. Anticipez les besoins de l'autre
6. Soyez réceptif à ses idées sans préjugé

Et résumé, que votre comportement soit toujours emprunt de respect et d'ouverture car chacun de vos contacts avec une personne, collaborateur ou client dans notre contexte, la rend plus ou moins engagée dans la relation.

Je vous remercie pour votre attention et je vous souhaite une excellente soirée.

Carole Maury

Hommage à la Promotion 12...

Plutôt que de vanter les mérites et souligner le challenge qu'une formation en cours du soir qui s'étale sur deux ans peut contenir, je préfère m'arrêter sur l'aventure humaine qu'elle peut représenter et rendre hommage à ceux qui m'ont accompagné ces deux ans...accompagné est le terme correct, puisque nous passions plus de temps ensemble dans notre vie soi-disant privée qu'aux côtés de nos familles...d'ailleurs j'en profite ici pour faire des excuses collectives à ceux et celles qui ont pris sur eux durant cette période et je les remercie au nom de notre promotion pour leur patience et leur compréhension. Et croyez-moi, j'ai moi-même un regard quelque peu ironique sur le fait que c'est justement le jour de la fête des amoureux que nous nous réunissons à nouveau....

Souvent les professeurs et intervenants ont souligné le caractère « spécial » de notre promotion, encore que nous n'avons pas très bien découvert ce qui nous rendait si spécial aux yeux de ceux qui nous encadraient...sans doute en partie notre envie d'arroser chaque examen passé par un, deux ou trois verres au café du coin, histoire d'oublier tout ça... ou encore le dynamisme et la bonne humeur générale que le groupe véhiculait...et sans doute aussi les personnages mêmes...où devrais-je parler de spécimens ?

Il y avait parmi nous un rebelle sans-relâche- aka « the Duke » - qui nous bombardait parfois de philosophies pointues, une déesse slovaque que je n'ai jamais vu perdre son calme ni son attitude zen, un garagiste humble qui d'ailleurs était le jumeau siamois d'un autre personnage clé de la promo, mais je reviendrai sur celui-là un peu plus tard...je n'oublierai pas non plus « Roger » et d'ailleurs je voulais le féliciter pour son humour qui doit être au moins du 2^e degré et je lui ai promis de ne pas être « hypercontente » ce soir. Dans nos rangs, un playboy qui chassait en cabrio mais nettement moins dangereux qu'on pourrait le croire, et puis des sages, qui, et je me permets d'en citer un « disaient leur vie derrière eux » et amenaient une certaine virtuosité dans le groupe, et l'autre, dont je ne sais toujours pas s'il a vraiment accédé à la sagesse ou s'il est tout simplement très doué pour parler puisqu'il est commercial de longue date...et a sans doute gardé une déformation professionnelle...à propos bien parler et commercial, il y avait aussi celui qui arrivait très très bien à vendre une marchandise qui lui tenait à cœur : lui-même...affichant t-shirt moult rose et ses lunettes de designer un matin de printemps, il arrivait même à faire sourire Laure...

Et puis un grand merci à mon valeureux chauffeur à mi-temps avec qui je partageais la route pour aller aux cours... je passe sous silence les quelques fous rires déclenchés par des friandises qui coloraient la langue en bleu...

Je pouvais également me reposer sur le soutien moral et métaphysique d'un de ces spécimens lors de notre excursion à La Haye, alors que l'heure était tardive et nébuleuse...et je n'oublierai pas de faire un clin d'œil à mon concurrent, qui j'espère n'a pas retenu trop de choses des cours, je ne voudrais pas qu'il conduise son entreprise au succès...

Je n'oublierai pas non plus les autres, et je vous remercie pour ces deux années de soutien mutuel, mais aussi de dur labeur.

Je reviens au personnage clé que j'ai évoqué plus tôt...je parle bien sûr de Hanna, qui s'était dévoué dès le premier jour à être notre délégué et qui a pris en charge tout le travail ingrat qu'un tel poste peut représenter. Mais pas une seule fois il ne s'est énervé sur nous, pas une seule fois des informations ont fait défaut, pas une seule fois il a perdu son sourire...Hanna je tenais ici à te remercier au nom de toute la promo pour le travail que tu as fait pour nous.

Le tableau présenté comme tel a l'air léger et insouciant. Il ne faut cependant pas oublier les efforts que nous avons dû fournir, que ce soit le courage de se rendre à 3h de cours en soirée après une longue journée de travail, les samedis que nous avons passé à la CEPL ou encore les heures à domicile à préparer les examens ou à faire les travaux de groupe. Rien que le fait d'avoir accepté les sacrifices et d'avoir eu le courage de fournir ce travail mérite du respect et prouve que nous sommes capables d'engagement et de ténacité.

Je voudrais également faire appel aux responsables de cette formation afin de régler la question de l'appellation de ce diplôme. Dans les outils de communication, il est bel et bien question d'un MBA, mais malheureusement cette appellation ne se retrouve nulle part de façon formelle sur les documents officiels. Je demanderai donc aux personnes ayant un quelconque pouvoir sur cette décision de tirer au clair cette question, pour le bien et le sérieux de la promotion de ce diplôme.

Je terminerai enfin en évoquant la relance récente de l'association des anciens du Master à Luxembourg et j'invite tous ceux ici présents ayant le même parcours à rejoindre ce cercle afin de bénéficier de la plate-forme d'échange et des évènements qui seront organisés. Claude Jonniaux de la promotion 11 est président et je peux déjà annoncer dès maintenant que Monsieur le ministre Krecké, ici présent, nous fera l'honneur de nous tenir une conférence au mois de mars.

Il ne me reste plus qu'à souhaiter bon courage et bonne chance aux promotions futures, que votre aventure soit aussi riche que la nôtre.

Merci de votre attention.