

« Pour concrétiser les rêves de nos clients, nos collaborateurs doivent également se sentir bien. »

Ivo Pareyns, HRM Director, ING België



ING Belgique investit dans des collaborateurs vifs afin de garantir sa réussite

Pour ses collaborateurs, ING Belgique a développé un programme de vitalité durable et global, avec l'assistance d'Attentia, servant de levier pour la réalisation d'objectifs de l'entreprise et de sa stratégie. Des initiatives supplémentaires, comme l'assistance aux cadres, réduisent la pression psychosociale, agissent préventivement et favorisent le bien-être ou le Wellbe@ING.

Ivo Pareyns, HRM Director, ING Belgique explique la façon dont le plan se présente : « Cela fait déjà plusieurs années que l'on note une excellente collaboration entre Health & Safety et HR. Le plan d'action global s'est graduellement développé. ING Belgique disposait déjà d'une belle offre avec une assurance médicale élargie et divers événements sportifs. Nous avons tenu compte des traditions existantes, repositionné cette offre et ajouté de nouveaux éléments, en concertation avec les syndicats et en collaboration avec Attentia. Le plan a fait l'objet de discussions avec les diverses parties prenantes et est aujourd'hui bien ancré grâce au lien établi avec les objectifs de l'entreprise et la stratégie. »

Les collaborateurs à la base de la réussite

« Pour concrétiser les rêves de nos clients, nos collaborateurs doivent également se sentir bien ». C'est ainsi qu'Ivo Pareyns interprète la vision. « En tant qu'entreprise, nous cherchons à réfléchir avec nos clients afin de concrétiser leurs rêves et leurs ambitions. Telle est notre mission et nos collaborateurs sont des éléments cruciaux dans ce contact avec le client, tant par le biais de contacts personnels que par le biais de nouvelles voies numériques. Ce « bien-être », nous l'obtenons non seulement par les conditions de travail, du salaire et de divers avantages mais également par une évolution de carrière personnelle, un feed-back, une gestion des performances et des éléments qui renforcent l'équilibre des énergies. Tous ces éléments sont réunis dans un seul et même plan de vitalité et nous en faisons un fer de lance pour atteindre nos objectifs. Ce plan Corporate Vitality est supporté par la direction et est bien ancré. Nous investissons dans notre effectif afin de concrétiser notre stratégie. Les réactions

feeling good works great

attentia

des collaborateurs sont excellentes. »

« Coach & Care » soutient les cadres

« Les cadres sont très importants. Ils aident les collaborateurs à évoluer et à focaliser sur le client. Ils sont dès lors exposés à pas mal de pression. C'est la raison pour laquelle nous avons développé une assistance, notamment avec le helpdesk « Coach & Care ». Les cadres et collaborateurs en difficultés psychosociales peuvent y trouver une assistance téléphonique aux moments où ils estiment en avoir besoin. Nous leur apprenons à identifier plus rapidement les pressions psychosociales et à gérer le stress. Bien entendu, en tant qu'entreprise, nous ne pouvons pas remédier à tout mais nous pouvons les aiguiller si les problèmes sont de nature plutôt privée.

Par les d'entretiens de fonctionnement semestriels, les cadres contribuent également au développement des compétences nécessaires afin de rester disponibles pour les emplois de demain. Par ailleurs, nous expliquons la façon dont chaque collaborateur contribue aux résultats d'exploitation par ses propres objectifs. »

Le pouvoir de l'élimination des frustrations

« Nous stimulons l'autonomie en encourageant les équipes à identifier les frustrations et à les écarter. Ce qui aide à se rendre compte de l'impact personnel et donne la force de résoudre soi-même les difficultés rencontrées. En écartant ces petits « irritants », nous donnons aux équipes davantage de possibilités d'influencer le quotidien. Malgré une foule de normes globales portant sur le mobilier ou les outils de travail ICT déterminés à l'échelle internationale, il s'avère toujours nécessaire de procéder à des adaptations locales. Dès lors, à la demande des collaborateurs, l'accès WiFi a été élargi et l'accès à Internet accéléré. »

Avenir garanti

Ivo Pareyns voit des avantages clairs : « Nous investissons énormément dans nos collaborateurs. Ils travaillent d'arrache-pied, ce qui nous permet d'enregistrer d'excellents résultats. Nous y poursuivons nos efforts, à tous égards. Nous stimulons le sens des responsabilités, l'épanouissement personnel et la force organisationnelle. Toutefois, nous évaluons chaque année si toutes les initiatives sont encore pertinentes. Nous devons actualiser l'offre et l'adapter aux besoins.

Pour l'instant, la grande tendance est à la marche et au jogging mais cela peut changer d'ici quelques années. Par des groupes de projet, nous travaillons à de nouveaux projets. Chaque année, on dénombre plus de 60 possibilités sportives comme la participation au marathon-relais Ekiden, une étape de montagne réputée à l'étranger ou notre course pour la bonne cause de l'Unicef. Par ailleurs, tout le monde peut également travailler une journée pour une bonne cause. Un core team a été constitué avec des spécialistes de diverses disciplines HR & du Health & Safety.

Corporate Vitality est l'une des priorités du HR. Nous investissons énormément dans nos collaborateurs. Ils travaillent d'arrache-pied, ce qui nous permet d'enregistrer d'excellents résultats. »

A propos d'ING Belgique

ING Belgique S.A. offre une vaste gamme de produits et de services financiers à tous les segments de clientèle, aussi bien pour les clients particuliers et private banking, que pour les petites et moyennes entreprises, les institutions et les grandes entreprises via le canal de distribution de leur choix. ING Belgique emploie 8.623 ETP* et est une société sœur d'ING Bank N.V. qui est au service de 33 millions de particuliers, d'entreprises et de clients institutionnels dans plus de 40 pays [*fin décembre 2014].

Plus d'informations :

info@attentia.be
www.attentia.be

Défis

- Créer une employabilité durable
- S'attaquer préventivement aux risques de burn-out et de maladie, notamment
- Stimuler et communiquer une offre claire, accessible et disponible pour tous

Solutions

- Le programme Corporate Vitality, à la mesure de l'entreprise
- Analyse
- Vision et stratégie
- Offre actualisée de soutien et de formations en matière de stress et de pression

Les résultats

- « Coach & Care » pour soutenir les cadres
- Bon accueil de Wellbe@ING auprès des collaborateurs
- Davantage d'autonomie en aidant à gérer soi-même les « irritants »