

« Nos collaborateurs, c'est le capital social de notre entreprise. C'est la raison pour laquelle nous prévoyons un accompagnement supplémentaire. »

Pascal Escoyez, Security manager chez N-Allo



## N-Allo se restructure en respectant son personnel

En 2014, lorsque N-Allo s'est vue obligée de se séparer d'une partie de son personnel, l'entreprise s'est réorganisée, sans négliger d'accompagner et de soutenir les collaborateurs. Attentia lui a fourni son assistance en matière de gestion des risques, de prévention et de protection, mais aussi en organisant des ateliers supplémentaires pour renforcer le bien-être psychologique. Cela a permis à l'entreprise de reprendre son élan.

En 2014, N-Allo a été confrontée à un changement structurel majeur. Pour encadrer ce processus de changement de façon optimale, Attentia a été engagée comme facilitateur externe et médiateur.

« Il était très important pour nous que la restructuration se fasse de manière respectueuse. Chaque individu mérite un soutien et une supervision adéquate, qu'il ne reste ou qu'il parte », dit Pascal Escoyez, Security Manager chez N-Allo. « L'encadrement d'Attentia a été dirigé par Isabelle Oyen, psychologue et partenaire Personnel & Organisation. L'accompagnement extérieur a assuré un processus de changement en douceur et une culture d'entreprise tournée vers l'avenir. Dans un tel processus, une organisation est confrontée à un double défi : se séparer de manière respectueuse et humaine de certains collaborateurs, tout en rassurant, motivant et mobilisant ceux qui restent. »

### Se réorganiser en se souciant du personnel

« Le temps où les organisations se limitaient à respecter leurs obligations juridiques est fini. La façon dont une entreprise se sépare de ses collaborateurs et redémarre en dit long sur sa vision et sur ses valeurs. Il n'est possible de continuer à motiver les collaborateurs que s'ils voient que le capital humain est traité de manière respectueuse. À défaut d'accompagnement, le soulagement du 'ouf, je ne dois pas m'en aller' peut se transformer en peur et en doutes sur les chances de réussite de la relance. À ces moments-là, les collaborateurs ont vraiment besoin d'une vision et d'un plan, clair et compréhensible : qu'allons-nous faire, comment allons-nous le faire, quel est mon rôle dans cette affaire ? »

feeling good works great

attentia

## Des ateliers efficaces

Après avoir décidé qui pourrait rester, N-Allo a proposé aux collaborateurs de partager leurs expériences personnelles lors d'un atelier de trois heures et d'exprimer leurs sentiments après les mauvaises nouvelles, par exemple le départ de collègues. Pascal Escoyez l'explique : « Nous avons donné la possibilité de remettre les choses en perspective et de faire la différence avec de petits éléments. Il est important de ne pas camper dans le passé, et de penser à nouveau en termes de solutions plutôt que de problèmes.

Tout le monde a eu l'occasion d'assister et de participer activement à des sessions durant les heures de travail. Les réactions ont été très positives. En guise d'introduction à chaque session, le CEO a présenté les nouveaux plans d'avenir positifs de l'entreprise et souligné l'importance de chaque travailleur dans ce contexte. »

## Travailler ensemble pour l'avenir

Notre personnel, c'est le capital social de notre entreprise. C'est la raison pour laquelle nous prévoyons un accompagnement supplémentaire. Comme l'expérience a été positive, d'autres ateliers seront organisés pour les coaches d'équipe, exerçant des fonctions de direction, et les services d'appui comme les RH et le département financier.

L'analyse des risques psychosociaux se concentre non seulement sur les 'facteurs de stress' mais aussi sur les ressources et les outils, sur ce que le personnel considère comme positif. Suit encore une présentation des résultats à la direction, au comité pour la prévention et la protection, et aux collaborateurs. Un processus de suivi est planifié. L'analyse, en conjonction avec les ateliers, nous permet d'avoir une image encore plus complète. »

## Partenaires de dialogue

« Nous sommes arrivés presque automatiquement chez Attentia qui nous accompagne depuis beaucoup plus longtemps en matière de prévention et de protection au travail. La coopération avec Attentia est basée sur la confiance et le dialogue sans tabous. Attentia veut pouvoir satisfaire rapidement aux attentes et fait tout son possible pour assurer la continuité. Lorsque le médecin du travail s'est absenté de façon inattendue, un collègue a pris le relais sans sourciller et a siégé au Comité pour la prévention et la protection au travail. Ce sont des moments importants pour savoir ce que le personnel ressent et c'est pour cela que nous pensons qu'il est important d'y accorder une attention particulière. Attentia souhaite remplir son rôle de manière personnalisée, attentive et passionnée et cela correspond parfaitement avec notre mission. Le médecin coordinateur et les collaborateurs d'Attentia suivent ensemble tous les développements. »

## À propos de N-Allo

N-Allo prend en charge toutes les interactions avec les clients, les campagnes de marketing et de vente par téléphone (inbound/outbound), e-mail, fax, chat, web, sms et médias sociaux. En Belgique, l'entreprise est présente à Bruxelles, Malines, Gosselies, Ypres, Gand et Eupen. Elle recourt à une main-d'œuvre locale, afin de fournir un service de centre d'appels de qualité.

## Plus d'informations :

[info@attentia.be](mailto:info@attentia.be)  
[www.attentia.be](http://www.attentia.be)

### Défis

- Se séparer avec respect et humanité des collaborateurs
- Rassurer, motiver et mobiliser les collaborateurs qui restent en service

### Solutions

- Des ateliers adaptés aux besoins en coopération avec le médecin du travail coordinateur
- Développement de la prévention et de la protection, ainsi que du bien-être psychosocial

### Les résultats

- Un processus de changement en souple-se
- Une culture d'entreprise tournée vers l'avenir
- Une meilleure compréhension du bien-être psychosocial