

Business Case

Diminution de l'absentéisme et amélioration du climat de confiance entre les collaborateurs et la direction



Contact:
Alessandro Rui, senior consultant
responsable du mandat chez Swiss



+41 79 126 10 98
ar@praneo.org

Ch. de la Jaque 45
1093 la Conversion
Swtzeland
+41 21 534 04 06
info@praneo.org



Business case Swiss International Airlines



Contexte

Nous avons été mandatés par une unité de Swiss comptant 140 collaborateurs. Notre intervention portait sur deux objectifs principaux dont un stratégique et confidentiel. Le second visait à améliorer l'investissement personnel des collaborateurs sur plusieurs axes : l'esprit d'équipe, la collaboration avec le line management et l'accueil du changement. Ses éléments devaient conduire à une réduction de l'absentéisme



Méthode et outils

Nous avons dessiné une solution sur mesure, déployée sur 2 ans, qui tient compte du contexte de travail particulier des collaborateurs.

Cette solution s'appuie principalement sur du coaching individuel et d'équipe, l'établissement de règles de communications entre individus et sur l'intelligence collective pour leurs déploiements.



Input et préparation

La première mesure fût d'implémenter un management collaboratif, soit un vrai changement de culture. Le client faisait déjà pleine confiance à ses collaborateurs et il s'agissait surtout d'améliorer et augmenter les échanges d'informations à visées constructives entre les services à tous les niveaux hiérarchiques.

Un cadre de travail a été co-créé par l'ensemble des collaborateurs. Il propose des mesures pour améliorer 3 éléments que les collaborateurs eux-mêmes ont identifiés et sélectionnés. Ce document sert aujourd'hui de référence objective pour les feedbacks positifs, ceux d'amélioration et il est aussi « le gardien » lorsque certains collaborateurs ne jouent pas le jeu.



Déploiement

La 2ème mesure, plus délicate, a été d'assurer le maintien du nouveau cap dans l'échange d'informations en interne, l'identification et la correction des erreurs individuelles chez les managers pouvant compromettre le déploiement du cadre de travail et le maintien de la motivation à appliquer ce cadre de travail dans la durée chez les collaborateurs. Cela s'est réalisé par du coaching individuel et d'équipe selon les besoins.



Soutien

L'accueil du changement est soutenu indirectement depuis le départ des mesures par les changements d'organisation et de communication internes.

La 3ème mesure a été d'identifier et d'encadrer spécialement des ambassadeurs du changement qui sont présents à tous les niveaux hiérarchiques et sont encouragés à rappeler de façon positive les changements voulus par tous à chaque occasion.



Résultats

Pour le client, le bénéfice mesuré par un indicateur factuel s'est concrétisé par **une baisse de l'absentéisme stabilisée à 35,4%, 7 mois après la fin de la mesure.**

Un résultat subjectif perçu par une large majorité des collaborateurs (74,8%) est l'amélioration significative de l'ambiance de travail et de la reconnaissance du travail accompli.