

Etude de cas

SLEURS & VANGOMPEL

Organisation

C'est en 1934 que Michel et Mia Sleurs-Brands se lancent dans le commerce de meubles à Bocholt. Leurs trois fils marchent ensuite sur leurs traces et créent chacun leur société, se faisant un nom dans le monde de l'aménagement intérieur. En 1965, Jaak Sleurs se lance prudemment dans la vente de cuisines. Sa fille Marijke et son beau-fils Luc Vangompel rachètent cette division en 1990 et en font une entreprise de cuisine moderne et renommée dans toute la région. Sleurs & Vangompel était née. Depuis 1999, Sleurs & Vangompel dispose d'un grand showroom à Bocholt. Avec cet espace de 2000 m², c'est la plus grande salle d'exposition en cuisines, salles de bain et appareils de chauffage du Limbourg.

Marijke Sleurs s'occupe de l'administration, de la comptabilité, des finances et des ressources humaines. Luc Vangompel assure, quant à lui, la direction générale de l'entreprise et gère également les départements Vente et Achat ainsi que l'entrepôt. Pour mettre tout cela en musique, Sleurs & Vangompel fait appel à une équipe de 20 collaborateurs : vendeurs, employés, installateurs de cuisines, de salles de bain et de chauffage central.

Problématique

Sleurs & Vangompel est une entreprise familiale en pleine croissance, avec une vision moderne de la gestion du personnel. Dès le début, Marijke Sleurs et Luc Vangompel ont voulu, dans un cadre familial, donner à leurs collaborateurs assez de responsabilités et de défis à relever. Vu l'augmentation des effectifs, il a fallu adapter les méthodes de recrutement et d'évaluation du personnel. Sleurs & Vangompel a demandé à Thomas International, par l'intermédiaire d'un de ses clients (Annelies Bakos, manager HR

intérimaire chez Brouwerij Martens) d'effectuer une présentation sur l'APP et le Profil de fonction comme outils dans le cadre de l'entretien de recrutement et d'évaluation. Marijke Sleurs et Luc Vangompel se sont inscrits à une formation APP et Profil de fonction en septembre 2005.

“L'APP nous a permis de réduire la rotation du personnel en veillant à une meilleure adéquation entre poste et compétences.”

Applications

“Nous nous appuyons toujours sur l'Analyse du Profil Personnel pour sélectionner de nouveaux collaborateurs.”

1. Les candidats sont invités pour un premier entretien sur la base de leur CV.
2. Les candidats retenus sont invités à compléter l'APP sur ordinateur et les résultats de l'APP (Rapport APP détaillé + Guide d'entretien ou Audit commercial) servent de base au second entretien.
3. Le candidat final est choisi sur la base des résultats de l'entretien (interview et APP).
4. Les candidats qui ont complété l'APP mais qui n'ont pas été retenus reçoivent un feedback grâce au rapport “Feed-back candidat”.

“Nous évaluons tous nos collaborateurs une fois par an en utilisant l’Analyse du Profil Personnel:”

1. Tous les collaborateurs remplissent l’APP.
2. Ils passent un entretien individuel avec Marijke Sleurs lors duquel:
 - les résultats de l’APP sont examinés sur la base des graphiques et du rapport “Feed-back candidat”. Si nécessaire, d’autres rapports (par ex. l’Audit administratif ou l’Audit commercial) sont demandés.
 - les critères d’évaluation tels que l’enthousiasme, les responsabilités, les résultats etc. sont abordés.
3. Un plan d’action est mis sur pied.

“Grâce à l’Analyse du Profil Personnel, nous plaçons nos collaborateurs aux postes qui leur correspondent le mieux d’après leurs compétences et leurs préférences. De cette manière, ils restent motivés et enthousiastes.”

- Ainsi il est apparu qu’une personne travaillant dans l’entrepôt avait le profil idéal du vendeur chez Sleurs & Vangompel.
- Une autre personne travaillant comme dessinateur à temps plein qui, d’après l’APP, semblait connaître quelques tensions professionnelles occupe provisoirement la fonction de dessinateur et celle de comptable pour Sleurs & Vangompel. Ce collaborateur se sent à nouveau motivé et l’APP indique que les tensions ont entretemps disparu.

“L’APP fait désormais partie de la gestion de notre entreprise. Les vendeurs ont divers profils et sont choisis en fonction des profils des clients. Marijke et la réceptionniste font une estimation du profil du client d’après le comportement visible de celui-ci en salle d’exposition et grâce à leur expérience en matière de profil DISC. De cette manière, les vendeurs dont les profils correspondent le mieux aux clients sont sollicités. Un vendeur au profil ISC (Influence, Stabilité, Conformité) abordera un client au profil ISC. ”

“Nous utilisons l’Analyse du Profil Personnel de Thomas International de la même manière pour la composition de nos équipes et leur fonctionnement au quotidien. ”

“Grâce à l’Analyse du Profil Personnel, nous offrons à nos collaborateurs les postes qui leur correspondent le mieux en tenant compte de leurs compétences et de leurs préférences. De cette manière, ils restent motivés et enthousiastes.”

Résultats et plus-value

- Grâce à l’APP, nous comprenons mieux le fonctionnement de nos collaborateurs et des candidats.
- L’APP indique la présence de tensions; une solution peut ainsi être apportée à temps.
- L’APP nous aide à choisir la fonction qui plaira et motivera nos collaborateurs.
- L’APP est rapide et facile à compléter, un simple clic de souris suffit à créer les rapports.
- L’APP nous a permis de réduire la rotation du personnel en veillant à une meilleure adéquation entre poste et compétences.
- L’Analyse du Profil Personnel est à présent intégrée à la culture de Sleurs & Vangompel et peut être appliquée, pour plus d’efficacité, tant du côté du client que du côté de l’employé.
- Pour les collaborateurs dont le comportement varie peu et qui ne connaissent aucune tension, l’APP offre peu de surprises.

Projets

Sleurs & Vangompel continue à utiliser l'Analyse du Profil Personnel pour la sélection, l'évaluation et l'élargissement des fonctions.

Ayant déjà remarqué que certaines personnes font de nombreuses erreurs ou mettent beaucoup de temps à assimiler de nouvelles informations, l'organisation va à plus long terme évaluer la capacité d'apprentissage de leurs nouveaux collaborateurs. C'est pourquoi Sleurs & Vangompel aimerait pouvoir mesurer cette capacité d'apprentissage au préalable.

Thomas International Belux dispose actuellement des Tests de Sélection et de Training (TST) qui mesurent la capacité d'apprentissage, mais ceux-ci sont en ce moment informatisés et complètement remis à neuf. Ce nouvel outil sera mis à disposition des clients en 2009.