

Marriott

investit dans LifeWorks dans l'esprit
d'une de ses valeurs fondamentales :
accorder la priorité à l'humain

Étude de cas

Marriott International, Inc. (Marriott) est une chaîne hôtelière de premier plan qui possède plus de 3 700 établissements dans 74 pays et territoires. L'entreprise exploite des hôtels ou en octroie la franchise, et délivre des permis à des centres de villégiature en multipropriété sous 18 bannières, dont Marriott Hotels & Resorts et The Ritz-Carlton. Marriott compte environ 300 000 employés dans le monde. L'entreprise est régulièrement qualifiée d'employeur modèle en raison de la gestion impeccable de ses activités, qui s'appuie sur cinq valeurs fondamentales : accorder la priorité à l'humain, avoir l'excellence comme mot d'ordre, favoriser le changement, agir avec intégrité et être au service du monde. Marriott a déclaré des revenus de plus de 12 milliards de dollars pour l'exercice 2011.

« Nous nous soucions du bien-être de nos employés et reconnaissons qu'ils ont des priorités en dehors du travail. Nous voulons faire notre possible pour les aider à gérer ces priorités, ce qui les aidera aussi à être les plus productifs possible au travail. »

Betsy Kiss, directrice principale des stratégies en milieu de travail

Le défi

En Amérique du Nord, Marriott a plus de 100 000 employés, dont un grand nombre sont d'origines diverses et dont la langue maternelle n'est pas l'anglais. Quand le fondateur J.W. Marriott a créé son empire hôtelier, il a promis d'offrir à ses employés des avantages conformes à sa vision

Profil de l'entreprise

Siège social : Maryland

Nombre d'employés : 300 000

Secteur : hébergement

Marché : toute la planète

La solution

Le programme d'aide aux employés LifeWorks :

- comprend deux éléments clés qui distinguent LifeWorks des autres fournisseurs de PAE, à savoir l'approche proactive et multilingue qu'elle adopte pour fournir des renseignements détaillés et du soutien en prévision d'événements, et son tableau de bord de la rentabilité destiné aux clients;
- utilise dans son tableau de bord les moyennes de l'industrie et d'autres données essentielles pour mesurer l'efficacité de ces services dans quatre domaines clés dans lesquels des économies sont possibles : soins médicaux, productivité, roulement de personnel et absentéisme.

Les résultats

Marriott a pu montrer à ses cadres les économies réalisées : 34 478 \$ au chapitre des soins médicaux, 201 014 \$ au chapitre de la productivité, 644 567 \$ au chapitre du roulement de personnel et 588 952 \$ au chapitre de l'absentéisme.



d'une entreprise qui accorde la priorité à l'humain. J.W. Marriott croyait que des effectifs très motivés et productifs étaient une des clés du succès d'une entreprise. Depuis sa création il y a 85 ans, Marriott a connu une croissance exponentielle. Afin de promouvoir et de constituer des effectifs susceptibles de l'aider à prendre de l'expansion, l'entreprise a cherché à offrir à ses employés des avantages qui ne visaient pas seulement à les aider à gérer leurs soins de santé et leur retraite. Les dirigeants ont réalisé que, s'ils pouvaient mettre à leur disposition un programme d'aide aux employés (PAE) par téléphone, en personne et en ligne, ainsi que des services travail-vie personnelle, ces employés seraient plus heureux et plus motivés, ce qui aurait une incidence directe sur les clients de l'entreprise et, du par le fait même, sur son chiffre d'affaires.

« Nous faisons la promotion des précieux services offerts par LifeWorks auprès de tous nos employés, parce que LifeWorks applique une des valeurs clés de Marriott, qui consiste à prendre soin de ses employés. »

Depuis le début des années 1990, la société Marriott est associée à LifeWorks, qui offre à ses employés l'accès à un PAE et une solution travail-vie personnelle axée sur des services de counseling et un soutien téléphonique multilingues, qui s'accompagne au besoin de counseling sur place en cas d'incident critique. Madame Kiss peut donner plusieurs exemples de la façon dont la gamme très étendue de services offerts par le PAE de LifeWorks a aidé Marriott à préserver la motivation de ses effectifs.

Un soutien personnalisé pour les employés de Marriott

À la fin du mois d'août 2012, quand l'ouragan Isaac a frappé la côte du golfe du Mexique, plusieurs établissements Marriott et leurs employés ont été touchés. Le responsable du compte Marriott chez LifeWorks a anticipé les problèmes, offrant aux employés de Marriott de l'information et de l'aide en anglais et en espagnol, ce qui leur a permis de faire face aux vents, à la pluie et aux inondations. Lors d'un incident en particulier, la maison d'un employé (où il vivait avec sa famille) a été complètement inondée. Les services de counseling et le PAE de LifeWorks ont aidé l'employé à comprendre ses options et à répondre aux besoins de sa famille, ce qui lui a permis de reprendre le travail bien plus tôt que s'il n'avait pas eu accès à des services de ce genre. Les deux éléments clés qui distinguent LifeWorks des autres fournisseurs de PAE sont l'approche proactive et multilingue qu'elle adopte pour fournir des renseignements détaillés et du soutien en prévision d'événements comme l'ouragan Isaac, et son tableau de bord de la rentabilité destiné aux clients.



L'importance du tableau de bord de la rentabilité

Afin d'aider Marriott à quantifier les avantages associés à ses services, LifeWorks a créé le tableau de bord de la rentabilité en juillet 2012. Grâce à ce tableau de bord, les clients ont accès à un outil de production de rapports en ligne qui présente des données détaillées sur l'utilisation des services, notamment sur les sujets et les enjeux intéressant les participants et sur les tendances observées d'une année à l'autre, ainsi que des témoignages de participants. Le tableau de bord contient des données sur le rendement du capital investi et les résultats des services offerts, calculés et mis à jour chaque année. Le tableau de bord est accessible aux clients de LifeWorks, qu'il s'agisse d'entreprises de 50 employés ou de multinationales comptant plus de 100 000 employés. Il présente le rapport entre le coût total et le rendement total du capital investi dans les avantages offerts (dans le cas de Marriott, 2,6 pour 1). Il utilise par ailleurs les moyennes de l'industrie et d'autres données essentielles pour mesurer l'efficacité de ces services dans quatre domaines clés dans lesquels des économies sont possibles : soins médicaux, productivité, roulement de personnel et absentéisme. Les données sur l'utilisation sont mises à jour chaque mois, tandis que le rendement du capital investir est calculé annuellement.

www.lifeworks.com