

Sodexo

Prouve son engagement à motiver ses effectifs

Étude de cas

Sodexo, Inc. est un des principaux fournisseurs de services de qualité de vie aux États Unis, au Canada et au Mexique, avec des revenus annuels de 8,8 milliards de dollars. L'entreprise offre des services sur place, des services avantages et récompenses et des services aux particuliers et à domicile destinés à améliorer le bien-être et le rendement de ses clients. Sodexo sert quotidiennement plus de 15 millions de clients dans les entreprises, les services de santé, les établissements de soins de longue durée et les centres pour retraités, les écoles, les campus universitaires et les gouvernements, et dans des sites éloignés.

« **LifeWorks constitue une ressource précieuse que nos employés apprécient au plus haut point. Même si des milliers d'entre eux, ainsi que les membres de leur famille, sont admissibles à LifeWorks, le programme touche une personne à la fois, selon une approche unique, constructive et durable.** »

Suzanne Greenlee, directrice des Ressources humaines et des avantages sociaux

Profil de l'entreprise

Siège social : France

Nombre d'employés : 425 000

Secteur : Services aux consommateurs

Marché : États-Unis, Canada, Mexique

La solution

Le programme d'aide aux employés LifeWorks :

- fournit à Sodexo des services travail-vie personnelle – que ce soit en situation de crise, par exemple pour composer avec les catastrophes naturelles et s'en remettre, ou en aidant les employés à évaluer les services, par exemple ceux qui visent les soins aux aînés ou aux personnes à charge;
- offre des ressources et des outils axés sur le mieux-être, dont l'accès à des conseillers polyglottes et disponibles en tout temps.

Les résultats

- En utilisant le tableau de bord de la rentabilité LifeWorks, qui lui fournit des données sur l'utilisation et la rentabilité des services offerts, d'un seul coup d'œil, Sodexo a pu montrer à ses cadres le taux d'utilisation de 29,6 % que l'entreprise affiche régulièrement depuis plusieurs années.



Le défi

Les dirigeants de Sodexo sont conscients du stress et de la pression que subissent constamment leurs employés du secteur des services. Les employés de Sodexo sont habituellement en contact direct avec les clients, et doivent souvent travailler de nombreuses heures et avoir une bonne capacité d'adaptation. Dans pareil environnement, ils ont souvent du mal à trouver un juste équilibre entre leur travail et leur vie personnelle.

En outre, les effectifs de Sodexo sont dispersés dans l'ensemble de l'Amérique du Nord et sont très diversifiés. (Sodexo a reçu de nombreux prix saluant la diversité, dont un premier rang sur la liste des 50 meilleures entreprises établie en 2013 par Diversity Inc.). Les dirigeants de Sodexo savaient qu'une approche « universelle » ne pourrait pas contribuer au mieux-être de leurs employés.

« Nous avons reçu des commentaires positifs d'une grande majorité des employés et des gestionnaires. Tout le monde adore le fait que le service soit gratuit et confidentiel. Mais surtout, les employés de LifeWorks sont qualifiés, serviables et empathiques. »

La solution

Sodexo fait appel à LifeWorks pour toute une gamme de services travail-vie personnelle — que ce soit en situation de crise, par exemple pour composer avec les catastrophes naturelles et s'en remettre, ou en aidant les employés à évaluer les services, par exemple ceux qui visent les soins aux aînés ou aux personnes à charge. Les employés de Sodexo ont accès en tout temps aux conseillers de LifeWorks, dont certains sont polyglottes.

Offrir les bons avantages

Dans un secteur à fort taux de roulement comme celui des services alimentaires, Sodexo tenait avant toute chose à offrir les bons avantages à ses employés, surtout pour gérer leur engagement et leur fidélisation. En utilisant le tableau de bord de la rentabilité LifeWorks, qui fournit à Sodexo des données sur l'utilisation des services offerts et le rendement du capital investi, les dirigeants de l'entreprise peuvent constater rapidement et facilement la valeur qu'apporte LifeWorks à leurs effectifs diversifiés. Cet outil a été particulièrement utile à Madame Greenlee, qui souhaitait présenter des résultats aux dirigeants sans avoir à produire un rapport de 30 pages.



« Nous avons reçu des commentaires positifs d'une grande majorité des employés et des gestionnaires. Tout le monde adore le fait que le service soit gratuit et confidentiel, a déclaré Suzanne Greenlee, directrice des ressources humaines et des avantages sociaux chez Sodexo. Mais surtout, les employés de LifeWorks sont qualifiés, serviables et empathiques. C'est à des gens comme ceux-là que vous voulez parler quand vous vivez une situation difficile. »



Aider un employé de façon unique et personnalisée

« Les tableaux de bord de la rentabilité nous ont été extrêmement utiles. D'un seul coup d'œil, je peux montrer à nos cadres le taux d'utilisation de 29,6 % que nous affichons régulièrement depuis plusieurs années. »

Même si Sodexo évalue périodiquement les fournisseurs de ses divers programmes et services, l'entreprise considère que LifeWorks est unique en son genre. Selon Madame Greenlee, *« nous demeurons fidèles à LifeWorks parce que nous y voyons un véritable partenariat stratégique. Ce n'est pas un fournisseur avec qui je fais affaire; c'est un partenaire, et nous travaillons ensemble afin de trouver la bonne solution pour nos employés. »*

www.lifeworks.com