

ATH

Au bonheur des collaborateurs et clients !

Parce que bonheur et rentabilité vont de pair, HAPPYtude accompagne les entreprises en vue d'assurer pérennité et longueur d'avance.

• Florence LESOIL

À la tête du cabinet de conseil HAPPYtude, Stéphanie Carlens (Ath). Ses 18 ans dans le monde du business, l'ont convaincue de la nécessité de replacer l'humain au cœur de l'entreprise. Elle se plaît à citer Ban Ki-Moon, 8^e secrétaire général de l'ONU : « *Le bonheur n'est plus un luxe, ni une frivolité, il est le facteur de croissance économique mondiale* ». Burn-out, absentéisme, désengagement, turn-over... Les collaborateurs manifestent chaque jour un peu plus leur besoin d'un nouveau sens. Les clients, eux, n'ont jamais été aussi infidèles. Pragmatique, Stéphanie Carlens propose une méthodologie innovante, adaptée aux défis du XXI^e siècle : « *HAPPYtude est agréé par la Ligue mondiale pour le droit*



Stéphanie Carlens replace l'humain au cœur de l'entreprise.

stephanie.carlens

au bonheur, c'est le seul cabinet en Belgique à proposer la certification Happiness. Cette organisation internationale philanthropique, créée par la belge Murielle van Boxem voici 8 ans, couvre 120 pays et compte plus de 4 500 000 suiveurs. Cinq années de recherches fondées sur les travaux de 35 experts en économie, médecine, neurosciences et comportements, dont 6 Nobel, ont permis de déterminer de ma-

nière concrète ce qui rend heureux les clients dans leur achat et les salariés dans leur travail ». Elle propose ainsi une certification orientée sur le bonheur des clients et/ou collaborateurs. Elle ajoute : « *Pour le diagnostic d'une activité, j'utilise des référentiels et*

des éléments-clé couvrant 14 domaines. L'organisation est rapidement fixée sur les points conformes et les axes d'amélioration. Je l'accompagne aussi avec l'un ou plusieurs des 44 outils d'organisation et des 33 outils de management développés pour nos certifications Happiness.

Ceux-ci entraînent systématiquement l'engagement et la fidélisation des clients et des collaborateurs. Lorsque le plan d'actions est réalisé, je reviens pour l'audit afin de vérifier la réalité de son application et décerner la certification Happiness, qui peut alors être communiée avec bonheur aux collaborateurs et/ou clients ».

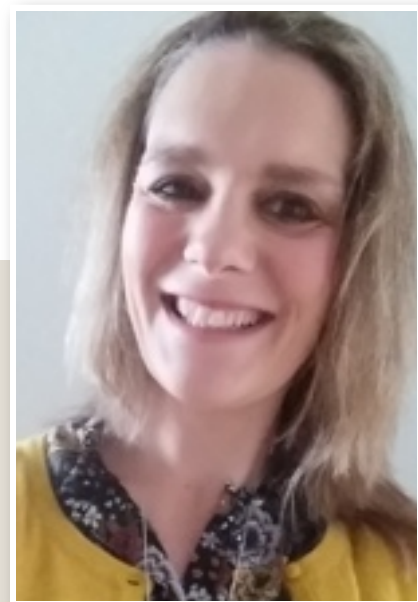
Des clients heureux

Selon elle, la certification Happy clients est novatrice et disruptive : « *S'intéresser au bonheur des clients va bien au-delà de leur satisfaction. Cela crée automatiquement des liens et de nouveaux services/produits, jusqu'alors in-*

soupçonnables. »

Côté collaborateurs

« *Il y a un monde de différence entre le bonheur au travail qui confond bien-être avec bonheur et satisfaction avec performance, et le bonheur dans le travail de la certification Happiness. Le but n'est pas de forcer les collaborateurs à être heureux, mais de leur laisser exprimer ce qui les rend heureux dans leur travail. Trop souvent, les entreprises instaurent le panier de fruits ou la salle de fitness comme réelles solutions de fond. Or la motivation n'est que de courte durée. Il faut organiser l'entreprise autour de ce qui rend heureux les clients et les collaborateurs, sans crainte ni frustration. Seules les entreprises du XXI^e siècle agissant ainsi peuvent afficher santé, rentabilité et pérennité* ». ■



F.l.e.

► Plus d'informations : <https://happytude.be>

Des outils et formations

« *Les 44 outils d'organisation et les 33 outils de management développés pour nos certifications Happiness aident les cadres et salariés à être heureux dans leur travail. Le neuromanagement, le happy request, le recrutement sur*

base de l'"aimer-faire", le service client en co-création, l'intelligence relationnelle... sont des thèmes de formation répondant aux enjeux de l'entreprise de 2020-2025 et qui intéressent les salariés, lassés des formations "classiques" ».

Que nous apprennent nos forces ?

Outre les outils liés à la certification Happiness, Stéphanie Carlens propose une méthode de conduite du changement acquise auprès de l'institut français d'Appreciative Inquiry à Paris. Elle ajoute : « *Il s'agit d'une rupture avec l'approche traditionnelle par la résolution de*

problèmes. Le changement repose ici sur les réussites et les énergies de l'entreprise, selon une méthodologie précise. Nous partons de l'enthousiasme et de l'intelligence collective pour dégager des pistes de solutions pour le fu-

tur ». ■



PATRIMOINE PRÉFÉRÉ DES WALLONS



VOTEZ POUR LE PATRIMOINE WALLON ESPACE DE VIE

www.lavenir.net/patrimoine-wallon



CETTE SEMAINE



À GAGNER
1 NUIT - 4 pers*

en 1/2 pension

Logis de Belgique



moustique

PROXIMAG

l'avenir.net

VIVACITÉ

la une

* voir règlement concours